الإهـــــــــــــداء

بسم الله الرحمن الرحيم

بعد الحمد لله، أضع هذا الكتاب على إحدى روابي هذا الوطن الشامخ

جزائر العزة والكرامة

واجعله تذكار وفاء إلى والدي الطيب الذي علمني شموخ الشمس قبل قراءة الكتب

تيسير يعقوب ناجي أطال الله في عمره

إلى والدتي الطيبة منية عبدالله أطال الله في عمرها

إلى زوجتي الغالية

إلى كل باحث عن العلم والمعرفة

المؤلف رائد ناجي

تمهيد

عرفت المراسلات بصفة عامة والمراسلات الإدارية بصفة خاصة. اهتماما شديدافي ظل الادارة الحديثة. وتعدد مهامها. وأصبحت المراسلات حلقة الوصل بين المرسل والمرسل إليه. ونظرا لأهمية المراسلات والاتصال. وخاصة في المجال الإداري والتجاري نضع بين يدي المهتمين والإداريين والتجاريين هذا الكتاب

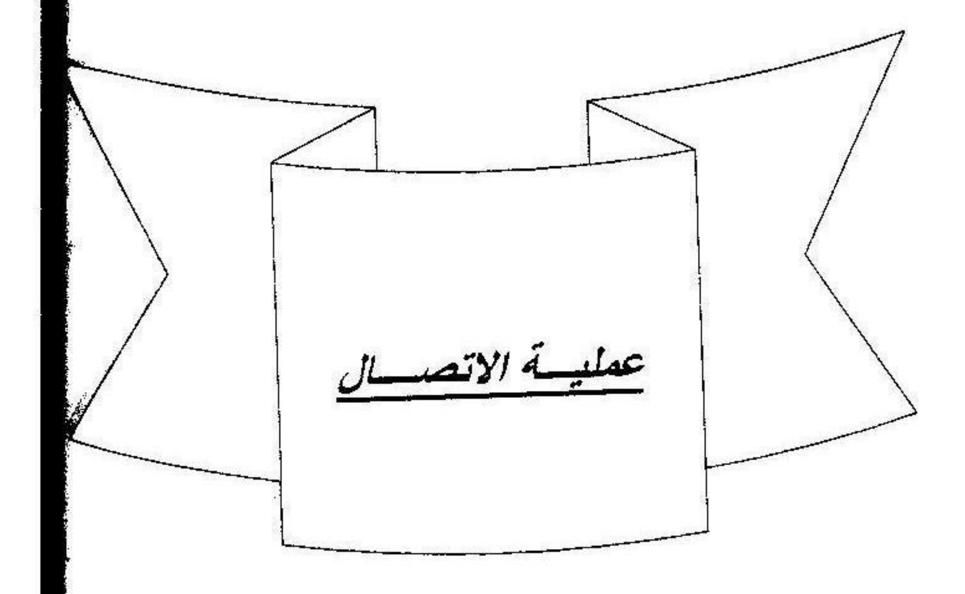
فقد قمنا بتقسيم هذا الكتاب إلى ثمانية أجزاء.

حيث تطرقنا في الجزء الأول إلى الاتصال، وأفردنا الجزء الثاني للرسالة الإدارية. وعالجنا في الجزء الثالث الوثائق الإدارية مثل المنشور والتقرير. وأما الجزء الرابع فقد تطرقنا فيه إلى المراسلات التجارية. اما الجزء لخامس تطرقنا فيه إلى الرسالة الاجتماعية وأنماطها. ووضحنا في الجزء السادس الرسالة الشخصية، ووضعنا بين يدي القارئ الجزء السابع بعنوان السيرة الذاتية ومقابلات العمل. وختمنا كتابنا بالجزء الثامن تحت عنوان التصنيف وحفظ الوثائق.

نسال الله أن نكون قد وفقنا فيما قمنا به من عمل. وان يمنحنا اجر الإصابة والاجتهاد معا، وان يحتسبه صدقة جارية لنا إلى يوم الدين ، ونتمنى أن نكون قد وفقنا في تبسيط هذا الكتاب للقارئ العزيز.

والله من وراء القصد

المؤلف : رائد ناجي



الاتصال Communications

لا شك أن الاتصالات لها أهمية عظيمة جدا في أي نشاط تنظيمي فردي أو جماعي إذ هي همزة الوصل الرابطة لهذه التنظيمات، ولا يمكن الاستغناء عنها بأي حال من الأحوال في أي منظمة مهما كان حجمها. ويؤدي سوء تنظيمها في منظمة ما إلى تعطيل سير الإدارات الأخرى ؛ وبالتالي التأثير على سير المنظمة برمتها .

أولا : تعريف عملية الاتصال

يقصد بالاتصالات في معناها العام المشاركة مع الآخرين. ويعرفها معجم المصطلحات الإدارية" بأنها عبارة عن تبادل الأفكار والآراء والمعلومات بين الإفراد بواسطة الرسائل الشفهية وغيرالشفهية" كما تعرف بأنها عملية تحويل المعاني ونقلها إلى الآخرين .

وتعرف أيضا بأنها حلقة الوصل بين مختلف الأجهزة الفرعية والتنظيم الكلي للمنظمة بهدف نقل المعلومات بين الأفراد والجماعات للتأثير على سلوكهم وتوجيههم نحو الهدف المطلوب .

مهما تعددت التعاريف فانه يمكن تعريف عملية الاتصال على الوجه التالي : هي العملية التي يتم بها نقل المعاني والأفكار والآراء من شخص إلى الآخرين بصورة تحقق الأهداف المرجوة في جماعة من الناس باستخدام وسائل شفهية أو كتابية أو الكترونية .

ثانيا : عناصر عملية الاتصال

لكي تتم عملية الاتصال الإدارية ، ويتأكد نجاحها لا بد من توفر عدة عناصر هامة وهي :

1. المرسل **Sender**
2. الرسالة **Message**
3. وسيلة الاتصال **channel**
4. المستقبل **Receiver**
5. استرجاع المعلومات **Feed back**

وهذا ما سنوضحه على النحو التالي :

1. المرسل **Sender** : هو الشخص الذي لديه رغبة في مشاركة الآخرين معلوماته وأفكاره عادة ما يتحدد مرسل المعلومات في الهيكل التنظيمي بعضو من أعضائه، وتكون لدى العضو في هذه الحالة بعض الأفكار والمعلومات والأهداف المحددة من قيامه بعملية الاتصال .
2. تسجيل الرسالة في شكل مفهوم : الهدف من القيام بعملية الاتصال تحقيق نوع من الاشتراك والعمومية بين المرسل ومستقبل الرسالة ؛ لتحقيق هدف محدد، لذا من الضروري إبراز أفكار ومعلومات المرسل في شكل لغة مفهومة حتى يستطيع مستقبلها أن يتفهم الغرض منها .
3. الرسالة **message** : ويقصد بها الفكرة أو المعلومة المرسلة من المرسل إلى الأشخاص الذين يريد مشاركتهم أفكاره ومعلوماته، وتعتبر الهدف الحقيقي

لمرسلها في تحقيق الاتصال الفعال بجهات أو هياكل التنظيم .

4. قناة الاتصال **channel** : هي الوسيلة التي تنتقل بها الرسالة بين المرسل والمرسل إليه، وهناك أشكال مختلفة لقنوات الاتصال نذكر منها :
   - الاتصال المباشر بين المرسل والمرسل إليه (وجها لوجه)
   - الاتصال بواسطة الهاتف
   - الاتصال من خلال الاجتماعات
   - الاتصال عن طريق الوسائل المكتوبة
   - الاتصال بالبريد الالكتروني
   - الاتصال غير المباشر عن طريق الأشخاص بين المرسل والمرسل إليه.
5. تفهم الرسالة : تتوقف عملية الاتصال وتحقيق الغاية منها على مدى إدراك المرسل إليه لمحتويات الرسالة وتفهم الغرض منها .
6. استرجاع المعلومات : هي رد الفعل الذي يحدث لدى المستقبل نتيجة عملية الاتصال ومدى تحقيق الهدف المطلوب ، فعملية الاتصال لا تتم إلا باستلام الرسالة والتأكد من وصولها وفهمها بالشكل الصحيح، وتتم عملية استرجاع المعلومات باستخدام الطرق التالية :
   - الاسترجاع المباشر للمعلومات من خلال الاتصال وجها لوجه الذي يتم بين المرسل والمرسل إليه ؛ وغالبا ما تعتمد هذه الطريقة التبادل الشفوي للمعلومات بين المرسل والمرسل إليه .

- الاتصال غير المباشر وذلك من خلال ملاحظة ظواهر عدم فاعلية عملية الاتصال .

تالثا : معوقات الاتصال

قد يحدث وان يعترض الاتصال عارض أو معوق معين، يؤدي بشأنه إلى إفشال عملية الاتصال أو على الأقل الشوشرة على الاتصال وعدم تحقيق المطلوب ، ومن هذه المعوقات ما سنذكره :

- معوقات شخصية : وهذه المعوقات ترتبط بالشخص ومستوياته العلمية وخبراته العملية، ويتجلى هذا المعوق في عدم القدرة على التعبير واختيار ألفاظ غامضة مبهمة، أو استخدام كلمات لها دلالات ومعان مختلفة، وهذا يختلف من شخص لأخر لاختلاف القدرات العقلية وتباين الفروق الفردية .
- المعوقات التنظيمية : تشعب المستويات الإدارية واتساع نطاقها يؤثر على وصول المعلومات بطريقة صحيحة ، وعدم وجود هيكل تنظيمي يوضح الاختصاصات والصلاحيات وغياب السياسة الواضحة لنظام الاتصالات في المنظمة التي تبين أهداف الاتصالات وتمنع التداخل بين الوحدات التنظيمية أيضا يؤثر على حصول المعلومات وتحقيق أهداف الاتصالات .

معوقات بيئية : يرى الدارسون أن لدرجة الحرارة ؛ والإضاءة السيئة ؛ وسوء التهوية، ووجود الضوضاء عواملا تعيق الاتصال الفعال، بل يذهب البعض إلى أن الحيز المكاني الضيق مع كثرة الوافدين يعرقل عملية الاتصال .

- معوقات نفسية واجتماعية : طبعا تلعب العوامل النفسية والظروف الاجتماعية أثرا مهم في عملية الاتصال، إذ كان العامل يعاني من ضغوط نفسية واجتماعية، يؤثر سلبا على عملية الاتصال ، ولتفادي هذا المعوق يجب تعزيز العلاقات الاجتماعية بين العاملين على اختلاف مستوياتهم التنظيمية، وتكسير الحواجز النفسية والاجتماعية بين المدراء والعاملين لتحقيق أهداف الاتصال .

إن خلق جو ودي رحب ببين العاملين والمدراء يؤد ي إلى تحسين قنوات الاتصال وتحقيق الأهداف المرجوة .

ولتفادي العقبات السالفة الذكر التي تواجه عملية الاتصال يجب مراعاة التالي :

- تقديم المعلومات بشكل يتفق مع رغبات الشخص المرسل، وهذا يدعو الادارة إلى تفهم الرغبات والحاجات، وتبعا لها اختيار وسيلة الاتصال الملائمة .
- فتح المجال أمام المرسل إليه إبداء وجهة نظره في المعلومات، وهذا يهيء للمرسل التأكد من أن المعنى الذي قصده تم فهمه من قبل المرسل إليه .

يكمن الهدف من ذلك إيصال اكبر قدر ممكن من المعلومات الدقيقة الصحيحة العاملين دون تأخير أو تشويش .

رابعا : شبكات الاتصال

ينظر إلى التنظيم الإداري على انه شبكة معقدة من العلاقات المتداخلة بين الأفراد، وهذه العلاقات بدورها ينعكس على وجود طرق متعددة للاتصال بين أعضه

التنظيم نذكر من هذه الطرق ما يلي :

1. الاتصال العمودي ويتم ذلك من خلال انتقال الرسائل طبقا للتسلسل الإداري في التنظيم. ويمكن أن يكون من الأسفل إلى الأعلى أو من الأعلى إلى الأسفل .

2. الاتصال الأفقي هو الاتصال الذي يكون بين الزملاء أو من هم بنفس المستوى داخل التنظيم .

3. الاتصال الذي يكون على شكل حرف Y باللغة الأجنبية، وذلك حينما يرسل بعض رؤوساء الأقسام تقارير معينة تتعلق بأعمالهم إلى رؤوسائهم .

4. الاتصال الذي يكون على شكل حرف X باللغة الأجنبية ، ويكون ذلك حينما يقوم أربعة من المرؤوسين من أقسام مختلفة بإعداد تقارير إلى رئيسهم .

خامسا : العوامل المؤثرة على عملية الاتصال

هنالك العديد من العوامل التي تؤثر على عملية الاتصال وعلى مدى فاعليتها ومن هذه العوامل ما يأتي :

1. مركز الفرد في التنظيم

لا شك أن لمركز الفرد في التنظيم له صلة بعملية الاتصال التي تتم داخل التنظيم. وهناك ثلاثة أبعاد لعملية الاتصال التنظيمي :

- ✓ تدفق الاتصالات من أسفل إلى أعلى .

- ✓ تدفق الاتصالات من أعلى إلى أسفل .
- ✓ تدفق الاتصالات بطريقة أفقية .

لم تحظ الاتصالات الأفقية والاتصالات التي تتدفق من أسفل إلى اعلي اهتماما في الأوسا الإدارية. نتيجة النظرة الضيقة للمدراء إلى عملية الاتصال واعتبارها أوامر وتعليمات وسياسات صادرة من الادارة العليا إلى مستوى تنظيمي اقل، كما ارتبطت أيضا هذه النظرة المعلومات والتقارير المعدة على مستوى الادارة وإرسالها إلى المستويات الإدارية العليا .

2. توعية العاملين بأهمية الاتصال

ينبغي تدريب العاملين عن طريق البرامج التدريبية، والدورات المتعلقة بالاتصال الإداري ؛ لأنه كلما ارتفع مستوى التدريب ارتفع المستوى الوظيفي وبالتالي ينعكس على الأداء الجيد وعلى تسهيل عملية الاتصال داخل المؤسسة .

3. إعادة تبسيط وتنشيط الاتصالات داخل المؤسسة

والهدف من هذه العملية ؛ أي تبسيط الاتصالات وتسهيلها ما يلي :

- ✓ اختصار الوقت والجهد
- ✓ قرب الادارة التي تتعامل مع بعضها
- ✓ تقصير خطوات الاتصال
- ✓ الكشف المبكر للمشاكل العالقة وحلها
- ✓ زيادة عدد المراكز التي تتخذ القرارات

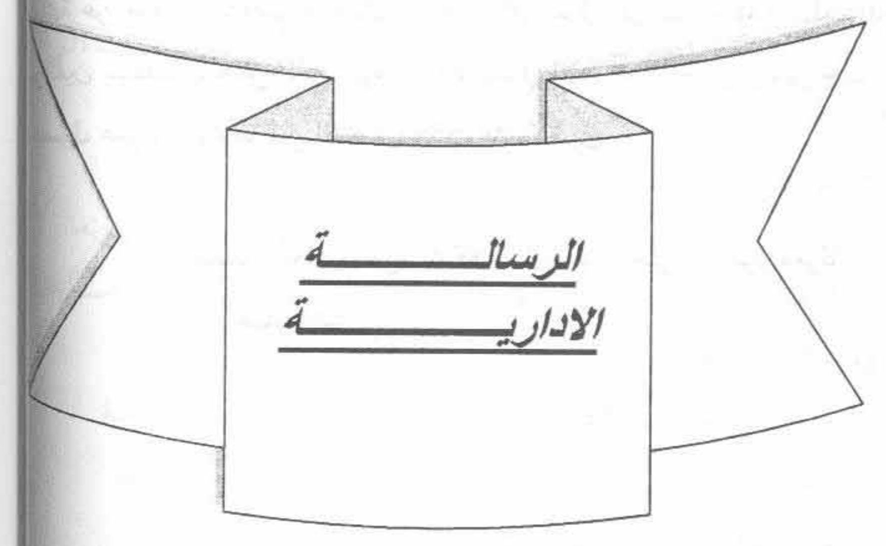
- ✓ تضييق نطاق الإشراف بإلغاء بعض المستويات الإدارية التي لا يحتاجها العمل .

4. تطوير مهارات الاتصال للعاملين

لا شك أن لدى العامل عدة مهارات، وهذه المهارات تتباين وتختلف باختلاف الأفراد ومستوياتهم التعليمية وخبراتهم، وهذه المهارات تؤثر على عملية الاتصال فان كانت المهارات عالية تنعكس على مردودية الاتصال، والمهارات التي يجب تطويرها عند العامل هي :

- ✓ مهارات التحدث : وهي الاهتمام بمحتوى الحديث ومضمونه، واختيارالوقت المناسب للحديث ؛ وانتقاء الكلمات المناسبة وفي المكان المناسب طبقا لمقولة لكل مقام مقال .
- ✓ مهارات الكتابة : تدريب العاملين على الكتابة الموضوعية الصحيحةوالدقيقة ،وتجنب الأخطاء الإملائية واللغوية. وهذا يتطلب زيادة معلوماتهم اللغوية وترقية أسلوبهم في الكتابة .
- ✓ مهارات القراءة : زيادة سرعة القراءة مع الفهم الكامل .
- ✓ مهارات التفكير : إن التروي والتفكير يقلل من احتمال الخطأ، وهذه المهارة لازمة لعملية الاتصال في جميع مراحلها .
- ✓ مهارات الاستماع : اختيار العامل ما يهمه من معلومات مما يصل إلى سمعه .

- ✓ تدريب العاملين على استخدام وسائل الاتصال .
- ✓ تطوير حفظ الملفات .
- ✓ ديمقراطية القيادة وتعني مشاركة العاملين أفكارهم وأرائهم .
- ✓ تنشيط الاتصالات الأفقية حتى يتمكن العاملون في مستويات إدارية مختلفة من الاحتكاك ببعضهم في مختلف الإدارات، حيث يقلل من المشكلات الناتجة عن مركزية التنظيم للاتصال من حيث الزيادة في الوقت والجهد.وكذلك إلمام الموظفين بالمنظمة بالعمل الذي يقوم به زملائهم في الإدارات الأخرى، ولكن يجب الحصول على إذن رئيسه قبل الاتصال بالإدارات الأخرى .
- ✓ تخليص العاملين من المشكلات النفسية ؛ حتى لا تكون معوقا للاتصال الجيد .



الإدارية فن ومهارة، ولا بد أن يكون المحرر ملما بأصولها؛ سواء من الناحية اللغوية أو الإدارية.

لقد درج استعمال الرسالة في حياتنا اليومية، لكونها وسيلة اتصال هامة بين الادارة وفروعها أو بين إدارة وإدارة أخرى خارجية .

تعرف الرسالة الإدارية أو المراسلة الإدارية بأنها كل رسالة تصدر عن الادارة في اتجاه إدارة أخرى أو بين إدارة و شخص ما أو بين مصلحة ومصلحة أخرى.

أولا : مميزات وخصائص الرسالة الإدارية

ينفرد أسلوب كتابة الرسالة الإدارية عن باقي الرسائل أو أساليب المخاطبة الأخرى بعدة مميزات وخصائص، نظرا لطابع الادارة الخاص، ويعرف الأسلوب بأنه طريقة التعبير عن فكرة معينة باستعمال ابسط الألفاظ والتراكيب والإيجاز الدال التي يمكن من خلاله إيصال الموضوع بطريقة واضحة لا لبس فيها .

A. *مميزات الرسالة الإدارية الموضوعية*

إن الطبيعة الإدارية الخاصة التي تكتسيها المراسلة الإدارية، نظرا لطبيعة أطراف الاتصال أو لموضوع المراسلة، تميزها بعدة مميزات وهي كالتالي :

1. الوضوح

ويقصد منه صياغة الرسالة بأبسط الألفاظ دون الميول إلى غريب الكلام المعقد، لإزالة كل شك وغموض، قد يكتنف الرسالة .

وتعتبر هذه الميزة أساسية في كتابة الرسالة الإدارية، يجب أخذها بعين الاعتبار.

2. الدقة

المعقد، لإزالة كل شك وغموض، قد يكتنف الرسالة .

وتعتبر هذه الميزة أساسية في كتابة الرسالة الإدارية، يجب أخذها بعين الاعتبار.

2. الدقة

تحديد الفكرة أو الموضوع بدقة، وعدم التشعب في عرض عدة أفكار ومواضيع .

3. سلامة وسهولة اللغة

يجب أن تكون لغة الرسالة الإدارية مألوفة، ككتابة لغة الصحف والمجلات ويجب مراعاة أيضا التركيبالسليم للجمل وحسن التنسيق بين الفقرات واستخدام علامات الترقيم وتجنب الأخطاء الاملائية .

4 الإيجاز

صياغة الرسالة الإدارية بشكل موجز، وبجمل قصيرة وواضحة، إذ أن خير الكلام ما قل ودل .

5 الإقناع والتشويق

الرسالة الإدارية يراد منها عادة إقناع الجهة المعنية، وبالتالي لا بد من استخدام أدوات الإقناع ؛ وأسلوب التشويق، وذلك بالابتعاد عن التكرار، وترتيب الأفكار حسب أهميتها.

6 الموضوعية

هذه خاصية منطقية وطبيعية لازمة، نظرا لطبيعة الأعمال الإدارية التي

يفترض منها تحقيق أهداف تنسجم وسياسة الادارة، ومن هنا يفترض أن تخلو الرسالة الإدارية من العبارات والصيغ ذات الطابع العاطفي، أو عبارات الانفعال كالتهديد والتعسف .

7الجاملة

يغلب على الرسالة الإدارية طابع الرسمية، وهذه خاصية اكتسبتها الرسالة من الطابع الرسمي للإدارة، كما تلعب صفة الموظف الإدارية – محرر الرسالة- في إضفاء صفة الرسمية على الرسالة .

لذلك يجب التقيد بصفة الرسمية في كتابة الرسالة وعدم كسر بروتوكولات الخطاب الإداري لكيلا تتحول إلى رسالة الاجتماعية .

B. مميزات الرسالة الشكلية

يعكس مراعاة الجوانب الشكلية الانطباع الجيد لدى مستقبل الرسالة، وهي مكملة للجوانب الموضوعية، وتبرز قدرة الكاتب على الإبداع وإضفاء الحس الجمالي على رسالته .

هذا بدوره يساهم في الحكم على قدرة الكاتب من جهة، والمؤسسة التي ينتمي اليها من جهة أخرى .

وتتمثل الجوانب الشكلية في نوع الورق المستخدم، المسافات، الهوامش، علامات الترقيم .

1. الورق المستخدم

ينبغي الكتابة على ورق ملائم يتناسب مع مكانة وطبيعة المراسلات، ويفضل

استخدام الورق الجيد والقوي ذي الملمس الناعم، ذي لون ابيض خال من التشطيب؛ سليم من كل تمزيق أو انثناء. وتخضع الرسالة إلى مقاسات محددة طبقا للمواصفات الدولية، والشائع استخدام ورق **A4** ، ونشير إلى ان الهيئة العربية حددت مواصفات مقاييس الرسالة على النحو التالي :

جدول رقم (1)

الرمز	المقاس	الاستعمال
A3	420X291 M	للمراسلات المطولة
A4	297X210 M	المراسلات الحكومية والتجارية
A5	210X148 M	المراسلات الحكومية والتجارية القصيرة

الهيئة العربية للمواصفات والمقاييس رقم ق س /1984/271.

2. الظرف

يكتب عليه اسم المرسل إليه وعنوانه، ويلصق الطابع البريدي في الزاوية العليا من جهة اليمنى .

3. المسافات

لا بد من مراعاة المسافات بين الكلمات والأسطر، والفقرات وأجزاء الرسالة، وترك فراغ لا يتجاوز سطرا فارغا بين الفقرة والأخرى، وذلك لضمان رونق الرسالة .

4. الهوامش

هي المسافة التي تترك فارغة بين كافة جوانب الورقة وبداية الكتابة. تلعب الهوامش دورا لا يستهان به في إظهار جمالية الرسالة، كما انه يحافظ على الرسالة من التلف في حال تمزقت من أطرافها من كثرة الاستخدام والتداول.وتسهل عملية حفظ الرسالة بعد خريمها من دون تعرض مضمونها للتلف .

5. علامات الترقيم

يقصد بالترقيم وضع رموز متعارف عليها بين الكلمات والجمل؛ بهدف تبسيط عملية الفهم ؛ وإيضاح معنى عبارات الرسالة، وسنذكر باختصار أهم علامات الترقيم .

- ✓ النقطة (.) : تستخدم النقطة للدلالة على نهاية الجمل أو الفقرة .
- ✓ الفاصلة (،) : تستخدم الفاصلة بين الجمل ذات المعنى المتصل؛ أي معنى ما قبلها مرتبط بمعنى ما بعدها .
- ✓ الفاصلة المنقوطة (؛) : تستخدم الفاصلة المنقوطة بين جملتين بينه علاقة أو اشتراك في المعنى، أو بين جملتين تربطهما علاقة سببية .
- ✓ النقطتان الراسيتان (:) : تستعملان للتقسيم؛أو التفريع؛ أو التفسير حاو بين الكلمة وتفسيرها وتأتي عادة بعد فعل القول .
- ✓ علامة الاستفهام (؟) : تستخدم في ختام الجملة الاستفهامية، و تستخدم بعد حرف الاستفهام هل، والتواريخ المجهولة .

✓ علامة التعجب(!) : تستخدم علامة التعجب للدلالة على التعجب أو الدهشة أو الاستغراب أو الدعاء .

ثانيا : عناصر الرسالة الإدارية

تعرفنا فيما سبق على إن الرسالة الإدارية رسمية، ولها قواعد لا بد من مراعاتها عند الكتابة، وسنتعرف الآن على العناصر التي تشتمل عليها الرسالة الإدارية .

1. التاريخ

للتاريخ أهمية بالغة في المراسلات الإدارية، وخاصة من الناحية القانونية والإدارية ؛ إذ تعتبر الرسالة مستندا رسميا .

وقد جرت العادة أن يكتب في يسار الصفحة في الجهة العليا مع انه يمكن ان يكتب في يمن الصفحة، ولا بد من ذكر المكان،اليوم، الشهر، السنة على نحو الجزائر، /2007/11م .

2. المرجع أو الرقم (Refrence) :

يعتبر المرجع أو الرقم مرجعا لتسهيل عملية الرجوع إلى الرسالة، عندما يتطلب الأم الرجوع إليها، كما انه يساعد في عملية حفظ الرسالة وترتيبها .

يكتب المرجع عادة فوق التاريخ يسار الصفحة على نحو رقم ...... أو ....REF.

3. المرسل

هو مصدر الرسالة، ويكتب اسمه عادة في الجهة اليمنى مقابل التاريخ .

4. عنوان المرسل إليه لا بد من تحديد الجهة اليمنى التي ستستقبل الرسالة، ويكتب عنوان المرسل إليه

على النحو التالي :

- يكتب في السطر الأول اسم المرسل إليه، مسبوقا بكلمة مثل الفاضل؛ المحترم .....واللقب العلمي إن وجد مثل دكتور؛ المهندس ......الخ .
- يكتب في السطر الثاني المسمى الوظيفي للمرسل .
- يكتب في السطر الثالث العنوان أو اسم المؤسسة .

5. الموضوع (Subject)

وهو عبارة عن الملخص العام الذي تدور حوله الرسالة، ويهدف إلى إعطاء فكرة أولية وسريعة عن مضمون الرسالة، ويكتب بعد التحية في يمين الصفحة بخط عريض لتمييزه عن جسم الرسالة .

6. محتوى الرسالة

ينقسم موضوع الرسالة إلى ثلاثة فقرات .

الفقرة الأولى : التمهيد حول الموضوع، ويمكن الإشارة إلى مكالمة هاتفية أو رسالة سابقة أو لقاء سابق؛ مع ذكر التاريخ، وكمثال على ذلك – نشكركم على رسالتكم رقم.....، المؤرخة بتاريخ ....

- *الفقرة الثانية :* طرح المعلومات الأساسية.

7. التوقيع والختم

ويقصد توقيع المرسل؛ وهو شرط ضروري لإعطه الرسالة الإدارية الصفة القانونية والرسمية، إذ بدونه تفقد الرسالة صفتها . وإذا تعذر توقيع المرسل، يستطيع توقيعها شخص أخر بالنيابة عنه؛ شريطة أن يسبق التوقيع بكلمة (عنه) . وعادة ما يأتي التوقيع والختم في يسار الصفحة تحت النص مباشرة .

8. الأوراق المرفقة **(Ecnlosures)**

وهي عبارة عن مجموعة من الأوراق أو الوثائق التي ترسل رفقة الرسالة الإدارية، ومن الأفضل بيان نوعها إذا كان عددها يسمح بذلك، وإلا نكتفي بالإشارة إلى عددها .

ويشار إليها في الجزء الأسفل من الجانب الأيمن للرسالة

9. نسخ الرسالة

هي النسخ التي ترسل إلى الجهات المعنية، والتي تهمها الرسالة، ويشار إليها في الجزء الأسفل من الجانب الأيمن للرسالة؛ تحت المر فقات مباشرة .

1نموذج رقم (1)

الرقم :...../.......

الجزائر،

1نموذج رقم (1)

الرقم :...../.......

الجزائر،

التاريخ : ..../......./......

المرسل : ....

المرسل إليه : السيد......................... المحترم

مدير:.................................

وزارة :..................................

تحية طيبة وبعد :

<u>الموضوع :</u>

محتوى الرسالة ....

....

....

....

....

....

التحية الختامية ....

الاسم والتوقيع

المرفقات 1 ....

2............

نسخة مع التحية

1 ....

2...........

3......

ثالثا : أجزاء الرسالة الإدارية

تحتوي الرسالة الإدارية على ثلاثة أجزاء رئيسة، نوضحها فيما يلي وهي عبارة الترويسة صيغ النداء، مقدمة الرسالة، صلب موضوع الرسالة، العبارات الختامية.

1. الترويسة

يذكر فيها معلومات المؤسسة كاملة أو الشركة مثل اسم المؤسسة، عنوانها ، هاتف فاكسها، صندوق بريدها، عنوانها الالكتروني، الشعار الخاص بها، و الخدمة التي تؤديها، رقم السجل التجاري، الرقم الضريبي .

2 صيغ النداء المتداولة

هي الصيغ التي يستعملها مرسل الرسالة، لجذب انتباه المرسل إليه، وفي نفس الوقت تعبيرا عناحترامه له، وهي الإشارة إلى المرسل إليه بصفته أو وظيفته، وعادة ما يكون مسبوقا بحرف نداء محذوف .

وفيما يلي جدول يحتوي يحتوي على مجموعة من صيغ النداء .

جدول رقم (2)

إذا كان المرسل إليه

وظيفة المرسل إليه وصفته	صيغة النداء
ملكا	جلالة الملك
رئيس جمهورية	فخامة رئيس الجمهورية
وزيرا	معالي الوزير
سفيرا	سعادة سفير
واليا	سيدي الوالي
رئيس المجلس الشعبي	سيدي رئيس م ش ب
طبيبا	الدكتور..
أستاذا	الأستاذ
قاضيا	سيادة القاضي
إماما	فضيلة ...
مهندسا	المهندس

2. مقدمة الرسالة

هي مجموعة الصيغ والعبارات والألفاظ التي تستهل بها الرسالة الإدارية،

وهذه الألفاظ غالبا ما تتصف بالثبوت النسبي، وما يجدر الإشارة إليه؛ انه يجب التفريق بين نوعين من الألفاظ الاستهلالية

1. الصيغة التي تستهل بها الرسالة الإدارية لأول مرة، ويطلق على هذا النوع الاستهلال بدون مرجع ومن أمثلة هذا النوع من الصيغ

- يسعدني أن.......
- يشرفني أن أحيطكم علما ....
- يسرني أن اعرض على حضرتكم ....

2. الصيغ التي تستهل بها الرسالة عندما توجه للإجابة على رسالة سابقة، أو رد على رسالة سابقة، ويطلق على هذا النوع من الصيغ الاستهلال بمرجع، ومن أمثلة هذا النوع .

- إشارة إلى مكالمتكم الهاتفية بتاريخ ....
- ردا على مراسلتكم رقم ...... بتاريخ ....
- بنه على الاجتماع الذي تم بيننا بتاريخ ...... في المكان ....
- عطفا على استفساركم بتاريخ ...... المتعلق . ...
- إجابة على طلبكم المؤرخ في .... المتعلق ....

بقي أن نشير انه إذا كانت الرسالة تحمل خبرا سيئا، تستهل غالبا بصيغة يؤسفني أن ....

3. صلب موضوع الرسالة

في هذا الجزء، يقوم المرسل بتزويد المرسل إليه بكافة المعلومات، والغرض

الرئيس من الرسالة، ويضطر المرسل استخدام صيغ عرض الموضوع، التي تختلف باختلاف موضوع الرسالة ؛ وعلاقة المرسل بالمرسل إليه، والمستوى العلمي والوظيفي للمرس والمرسل إليه، وتبعا للأسانيد والحجج التي يطرحها المرسل في تدعيم الموضوع .

تبعا لعلاقة المرسل بالمرسل إليه : تخضع الصيغ التي يتداولها المرسل

- في رسالته إلى العلاقة التي تربط المرسل بالمرسل إليه :

✓ فإذا كان المرسل مرؤوسا والمرسل إليه رئيسا تكون الصيغ على النحو التالي : لا املك إلا ....

اعتقد ....

لا استطيع الاعتراض ....

ولا يسعني إلا ....

✓ إذا كان المرسل رئيسا والمرسل إليه مرؤوسا، فالصيغ المتداولة هي

قررت ....

اتخذت موقفا ....

يجب اطلاعي ....

- تبعا للأسانيد والحجج المطروحة : يعتمد المرسل على تضمين رسالته بالاسانيد والحجج التي تبرهن اهمية الموضوع، او سبب تحرير الرسالة، ومن بين الصيغ المستعملة في هذا المجال :

.... بالاستناد إلى ....

.... تطبيقا للقرارات المتخذة في ..... بتاريخ ....

.... بالرجوع إلى ....

.... تطبيقا للتنظيم المعمول به والمتعلق ....

.............نظرا للتدابير والتعليمات الخاصة ....

4. العبارات الختامية

تختتم الرسالة بالتحية الختامية، وتختلف التحية الختامية من رسالة إلى اخرى باختلاف مركز المرسل اليه ؛ وكذلك موضوع الرسالة. ونميز بين ثلاثة انواع من الاستعمال للتحية الختامية

- بحكم العلاقات الاجتماعية والسلم الإداري

✓ تحية ند إلى نده : تفضلوا بقبول اصدق التحايا، مع دعائي لكم بالتوفيق

✓ تحية رئيس إلى مرؤوسه : مع الاحترام . شكرا لحسن تعاونك

✓ تحية مرؤوس إلى رئيسه : تقبلوا سيدي فائق الشكر والاحترام تقبلوا أجمل عبارات التقدير

- بحكم موضوع الرسالة

✓ كل الرسائل الإدارية تختتم بالتحية، غير أن هناك رسائل التي تحتوي على تقرير تختتم غالبا باقتراح، وكمثال عليه

خلاصة ما سبق ....

نتيجة لما سلف ......

وأخيرا نقترح...........

- المراسلات الداخلية

جرى العرف الإداري على خلو المراسلات الإدارية الداخلية، التي تجري بين الرؤوس والمرؤوسين من التحية الختامية، وهذا لا يقلل من شان الموظفين ولا من الاحترام المتبادل بينهم، ولا يقصد منها التصغير ولنما تحطيم أمال المتملقين الذي يفرطون في المجاملة بغية التقرب من المسئولين أو قصد الترقية .

رابعا : ضوابط وأنواع الرسالة الإدارية

A ضوابط الرسالة الإدارية

ذكرنا فيما سبق إن الرسالة الإدارية ، تبنى على مجموعة فنيات وشكليات لا بد من التقيد بها، لإضفاء صبغة الرسمية عليها. كما أن هناك ضوابط على محرر الرسالة الانتباه لها و التقيد بها ونذكر هذه الضوابط بالتفصيل على النحو التالي :

1. مراعاة السلم الإداري

من المعروف أن الادارة مبنية وفق نظام تسلسلي هرمي، حيث يتربع المدير على قمة الهرم ، وتتدرج الرتب من الأعلى إلى الأسفل وصولا إلى قاعدة الهرم . لذلك على محرر الرسالة احترام هذا السلم الإداري، وهنا ميز بين حالتين

- حالة المراسلة الداخلية : عندما توجه الرسالة من موظف مرؤوس إلى المسئولين في الرتب العليا، لا بد أن يطلع عليها الرئيس المباشر للمرؤوس لإدلاء الرأي وللإعلام من جهة أخرى .
- حالة المراسلة الخارجية : عندما تحرر رسالة إلى إدارة معينة أو شركة معينة ، يجب مراعاة السلم الإداري والبدء بالمدير ويليه أدناه فأدناه، وكمثال على ذلك

✓ السيد المدير العام المحترم

السيد نائب المدير العام المحترم

✓ إلى السيد مدير التربية المحترم

بواسطة السيد مفتش التعليم

2. مراعاة سرية المراسلة : يعتبر مبدأ سرية المراسلات من المبادئ القديمة المعترف بها سواء على الصعيد الدولي المحلي، وغالبا ما تكفل القوانين هذا المبدأ، وحتى التنظيمات المتعلقة بشؤون الموظفين والسلك الوظيفي ترتب عليه عقوبة تتدرج حسب نوع الوظيفة والرتبة .

3 - تخصيص الموضوع : يقصد المرسل من تحرير رسالته إلى عرض مشكلة ما، أو

معلومات أساسية حول موضوع معين، بمعنى أخر تخصيص موضوع الرسالة وحصره، حتى لا تضيع وقت المرسل إليه؛ ولا تشتت فكره وهو يبحث بين السطور عن موضوع الرسالة .

كما أن تخصيص الموضوع يمنع تضارب الصلاحيات في القضية المطروحة، بل تحدد اختصاص الجهة المعنية .

B . أنواع الرسائل الإدارية

إن تطور الادارة وتشعب ميادينها، أدى إلى ظهور عدة أنواع من مراسلاتها التي تختلف باختلاف أهدافها ومواضيعها، سنتطرق لأهم هذه الأنواع .

1. الرسائل الإدارية بين الإدارات : وهي المراسلات التي تتم بين الادارة ومصالحها . وعادة ما تتعلق بالجوانب الوظيفية والقرارات الإدارية والبلاغات والتعاميم وغيرها،ويندرج تحت الرسائل الرسمية مجموعة من الرسائل نذكرها فيما يأتي :

✓ الرسائل المصلحية : هي الرسائل التي تصدر من مصلحة ادارية معينة إلى مصلحة أخرى، وعادة ما تحمل معلومات عن موضوع يخص المصلحتين.

✓ رسائل التذكير : وهي الرسالة الموجهة لجهة إدارية من جهة إدارية أخرى، قد سبق وان راسلتها في موضوع معين، ولم تتلق جواب من الادارة المرسل إليها، حيث يتحتم على الادارة المرسلة مراسلة الادارة المرسل إليها مرة ثانية لتذكيرها بالموضوع مرة ثانية .

✓ رسائل التنبيه : بعد أن قامت الادارة المرسلة بتذكير الادارة المرسل ايها بموجب رسالة تذكير، ولم تتلق مهنا ردا، تضطر الادارة المرسلة إلى تحرير رسالة تنبيهيه تدعو فيها الادارة المرسل إليها على وجوب الرد.

✓ رسالة التحويل : هي الرسالة التي بموجبها يتم تحويل ملف آو وثائق إدارية من إدارة إلى إدارة أخرى

2. الرسالة الإدارية الشخصية : تعرف بأنها الرسالة التي توجهها الادارة لشخص معين في قضية لها صلة بالإدارة. إذن هي رسالة إدارية يجب أن يراعى فيها معايير وشكليات المراسلات الإدارية

خامسا : مراحل تحرير الرسالة الإدارية

لكون الرسالة الإدارية تتسم بالرسمية ينبغي أن تتم كتابتها بلغة سهلة بعيدة عن التعقيد، ويجب تطبيق بعض المهارات الأساسية التي تتطلبها الرسالة، ومن اجل ضمان الوصول إلى رسالة إدارية بالمواصفات المطلوبة، ينبغي أن تمر مرحلة الكتابة بخمس خطوات رئيسة وهي :

التخطيط : والمقصود به التفكير فيما يمكن كتابته عن موضوع الرسالة

1. وذلك باستعمال الأدوات اللازمة سواء كانت وسائل مادية كالقلم والأوراق، أو معنوية كالأفكار اللازم استخدامها في الموضوع؛ ويتم تدوينها على شكل خطوط عريضة، حتى يحيط محرر الرسالة بأكبر قدر ممكن من جوانب الموضوع .

2. تحرير المسودة : ونعني بالمسودة هي الكتابة الأولية دون تعديل أو تنظيم ،وفي هذه المرحلة يتم حبك جوانب الموضوع على هيئة نص مقروء .

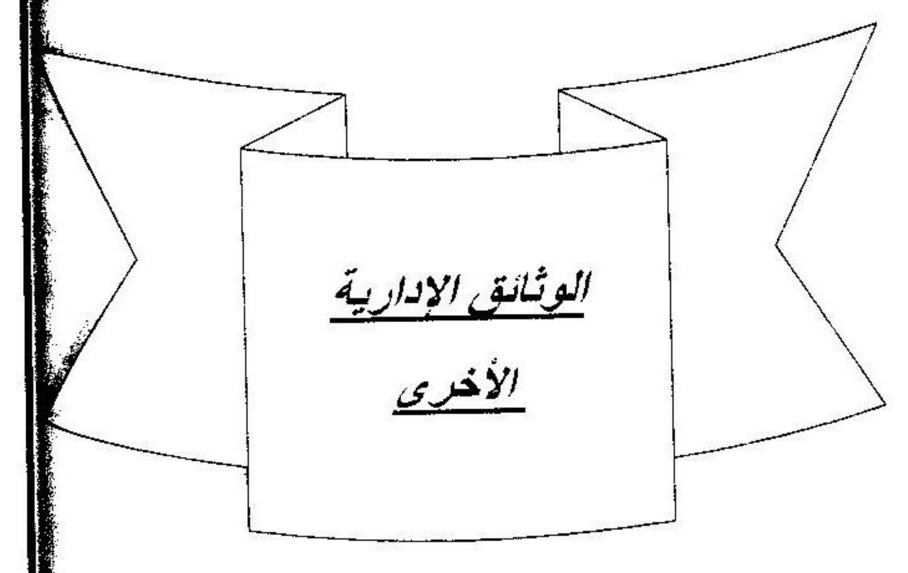
3. المراجعة الأولية : تأتي هذه الخطوة مباشرة بعد تحرير الرسالة على المسودة ويتم في هذه المرحلة تحسين صيغة الرسالة المطلوبة على المسودة عن طريق التعديل سواء بزيادة كلمات و عبارات أو حذف الكلمات المبهمة والغامضة أو المتكررة ، والنظر إلى مدلولات الألفاظ والجمل وما يمكن فهمه، وتغيير صياغتها إلى ألفاظ بسيطة وسلسة .

4. المراجعة النهائية : في هذه المرحلة يكون محرر الرسالة؛ قد أنهى إدخال التعديلات المناسبة، وقام بمراجعة الأخطاء اللغوية والإملائية، وضبط علامات الترقيم .

5. التأكد من سلامة الرسالة الإدارية : بعد أن يصوغ المحرر رسالته في نسختها النهائية، عليه أن يقرأ ما كتب بدقة وتأني ويطرح على نفسه هذه الأسئلة :

- ✓ هل تحتوي الرسالة على كافة المعلومات والبيانات المطلوبة
- ✓ هل الرسالة واضحة في معانيها ومدلولاتها
- ✓ هل صياغة الرسالة سهلة بعيدة عن التعقيد
- ✓ هل تفتقد الرسالة لأي خطأ إملائي أو نحوي .

فإذا كانت الإجابة على هذه الأسئلة بنعم، فهنا يتم التأكد من سلامة الرسالة قلبا وقالبا.



III. الوثائق الإدارية الأخرى

إن اتساع رقعة الادارة، فرض عليها استعمال محررات بقصد تسيير شؤونها في معالجة أوضاع معية، وتكمن أهمية هذه المحررات في أنها وسيلة ربط لاستمرار الادارة، وتلعب أيضا دورا إعلاميا وتوجيهيا في نفس الوقت، ويمكن حصر هذه الوثائق في المنشور، التقرير، المذكرة، عرض الحال والمحضر

أولا : المنشور

1. تعريفه : المنشور هو احد أنماط الرسالة الإدارية المكتوبة، يقصد منه نشر بلاغ من طرف مؤسسة إداري أو تجارية إلى اكبر عدد من الزبائن أو المتعاملين .
2. مميزات المنشور
   - يكون المنشور مطبوعا .
   - يتضمن جميع المعلومات التي تصدر بها الرسالة الإدارية والتجارية .
   - قد يكون المنشور إداريا أو تجاريا .
   - يختم بتوقيع مختوم .
   - يصدر عن السلطات العليا إلى الأجهزة التنفيذية .
3. هدف المنشور
   - ✓ المنشور الإداري
     - الهدف الإعلامي .

- شرح وتفسير إجراءات إدارية جديدة .
- توضيح كيفية تطبيق قرار معين .
- تعديل أو تنفيذ أو إلغاء تنظيم سابق .

✓ المنشور التجاري

يكمن الهدف الأول والأخير من الإعلان في الحالات التالية

- الإعلان عن تخفيض الأسعار.
- عرض منتوجات أو خدمات جديدة .
- الإخبار عن تأسيس شركة .
- الإعلام عن تغيير عنوان شركة أو فتح فروع جديدة لها .

4. نماذج من المنشور

المنشور الإداري

نموذج رقم (2)

الجزائر في **2007/11/20**

منشور عدد ...../ .....

صادرة عن الادارة العامة

للتعليم العالي

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

إلى السادة رؤوساء الجامعات

الموضوع : تنظيم دورة انتداب وترقية بسلك أساتذة الجامعات

المرجع : الأمر رقم ...... من النظام الأساسي للأساتذة رقم ......

المرفقات : جدول متعلق بشروط الترشح لمختلف الرتب المعينة .

قائمة الوثائق المطلوبة لتكوين ملف المترشح

في إطار الإعداد للسنة الجامعية **2007-2008** تنظم وزارة التعليم العالي دورة انتداب وترقية خاصة بسلك الأساتذة والباحثين التابعين للجامعات وذلك بمقتضى الأمر رقم ...... المؤرخ .....

1. أجال تقديم ملف الترشح: يفتح سجل الترشحات إلى مختلف الرتب التدريسية للباحثين التابعين للجامعات بعنوان هذه الدورة حسب الرزنامة التالية :

الرتب	أجال تقديم الملف	التوقيت
أستاذ تعليم عال	2007/06/27	يوميا من 9:00 صباحا إلى 13:00 مساء
مساعد للتعليم العال	2007/07/27	يوميا من 9:00 صباحا إلى 13:00 مساء

2. مركز إيداع ملفات الترشح : يتعين على المباشرين بمؤسسات التعليم العالي والراغبين في الترشح أن يودعوا ملفاتهم بمقر الجمعة التي يرجعون إليها، ويترك لبقية المترشحين اختيار مركز الإيداع

حسب الجدول التالي :

مركز إيداع ملفات الترشح	العنوان	الهاتف	الفاكس
جامعة فلسطين	.....	......	......
مركز ...			

3. تسجيل الترشحات : على الراغبين في الترشح والذين تتوفر فيهم الشروط القانونية المنصوص عليها بالأمر عدد ...... لسنة .... المؤرخ في .... أن يقدموا ملفاتهم في الآجال المبينة أنفا وفي التوقيت المحدد، بصورة ذاتية ومباشرة لدى احد مراكز الإيداع المذكورة أعلاه مع ضرورة التأكيد على الإمضاء في سجل الترشحات المفتوح لهذا الغرض لا يجوز الترشح الا في مادة واحدة في كل رتبة من بين كل رتبة من بين المواد المنصوص عليها بقرار فتح الخطط .

كما يتعين على الراغبين في الترشح إلى أكثر من رتبة أن يقدموا ملفا كاملا بالنسبة لكل ترشح .

مع الإشارة إلى انه يرفض كل ملف ناقص أو يقدم بطريقة مخالفة لما سبق ذكره، او يقدم بعد الاجال المحددة أعلاه، وبإمكان من يتعذر عليه الحضور بنفسه لتقديم ملف ترشحه، تكليف شخص ينوبه للقيام بإجراءات التسجيل على شرط أن يكون مصحوبا بتوكيل قانوني في هذا الغرض ينص على الرتبة والمادة المترشح لها .

4. عدد الخطط المزمع تسديدها بعنوان هذه الدورة: سيتم الإعلان عن عدد الخطط المزمع تسديدها بعنوان هذه الدورة في وقت لاحق .

ولمزيد من الإرشادات يتم الاتصال بمركز إيداع ملفات الترشح المبينة أعلاه.

فالرجاء التفضل بتوزيع هذا المنشور والوثائق المرفقة وتعليقه حتى يتسنى لكافة المدرسين الراجعين إليك بالنظر و الاطلاع عليه في الحين .

وزير التعليم العالي

نماذج من المنشور التجاري

نموذج رقم (3)

- منشور تأسيس شركة

الجزائر في, .../.../.......

شركة ....

سيدي، سيدتي

يشرفنا أن نحيطكم علما، أننا قمنا بتأسيس شركة متخصصة في صناعة مواد االتجميل والتنظيف ، بمدينة .... برأس مال قدره ....

وأسميناها شركة ....

نقوم بصناعة كافة مواد التجميل السائلة والجافة ومواد التنظيف لكافة الاستخدامات، حيث أن مخبرنا مجهز بأحدث الآلات والأجهزة المخبرية والصناعية المتخصصه في صناعة مواد التجميل والتنظيف، وما يزيد في ثقتنا الكاملة بمنتوجاتنا؛ خبرة المتخصصين في هذا الميدان.

نأمل أن تتفضلوا بزيارة جناح العرض في مؤسستنا الكائنة........ يوم .... بتاريخ ...... لإلقاء نظرة على منتوجاتنا والتزود بمعلومات حول الإنتاج والأشكال المختلفة المعروضة، والتأكد من وجودتها .

تقبلوا سيدي خالص عبارات التقدير والاحترام

والسلام عليكم

المدير العام

- منشور تغيير عنوان الشركة

نموذج رقم (4)

الجزائر في ..../...../

شركة ....

سيدي المحترم

تحية طيب وبعد

يشرفنا أن نخبكم عن تغيير عنوان مؤسستنا المتخصصة في إنتاج الأدوية البشرية من المنطقة الصناعية – عمارة **02**- الشراقة إلى المدينة الجديدة سيدي عبدالله، وعليه تم تغيير أرقام وهواتف وفاكسات الشركة، على النحو التالي :

هاتف ....

فاكس ....

نأمل منكم زيارتنا في مقرنا الجديد، لتشاطرونا بهجة الاحتفال بافتتاحه، لتكونوا شاهدين على صدق ثقتنا في الاستمرار نحو تطوير الميدان الصيدلاني.

تقبلوا سيدي أسمى عبارات الإخلاص

السلام عليكم

المدير العام

(نموذج 5)

في الجزائر......./..../......

دار النشر الإبراهيمي

السيد المحترم، السيدة الفاضلة

تحية تقدير،

تفتتح دار البشير الإبراهيمي للكتاب والطباعة والنشر والتوزيع، في الجزائر بمناسبة إصدارتها الجديدة المتزامنة مع بداية سنة **2008**، لتقديم خالص تحياتها إلى عملائها وزبائنها إلى جميع المؤسسات العامة والخاصة، والمؤسسات والمراكز التعليمية على كافة مستوياتها والاطلاع على الجديد الذي أصدرته تحت العناوين التالية :

- الكتب المدرسية
  - كتب المواد العلمية لكل المستويات .
  - البشير في الفلسفة لطلاب السنة الثانية ثانوي .
- الطبخ
  - كتب تعليم صناعة الحلويات الشرقية والغربية .
  - كتب تعليم المأكولات الجزائرية .
- كتب الأطفال
  - قصة فاعل الخير للمؤلف رائد ناجي
  - قصة ثائر والشيخ للمؤلف رائد ناجي

ونحن على استعداد تام لتلبية طلباتكم، ونحن في شرف خدمتكم وتقبلوا كل الشكر والاحترام

المدير العام

ثانيا : التقرير

لا يختلف اثنان على أن التقرير أهم الوثائق الإدارية المكتوبة، وترجع كلمة تقرير **REPORT** إلى الأصل اللاتيني **REPORTARE** بمعنى الاستعادة، وعادة ما يتم تقديم المعلومات من الجهات الدنيا إلى الجهات العليا.

1. مفهوم التقرير

- تعددت التعاريف المعرفة للتقرير، ولكن جلها يلتقي حول نقاط معينة يحتويها التقرير، وسنتطرق لأهم التعاريف .
- هو وسيلة اتصال كتوبة بين طرفين أو أكثر في مستويات إدارية مختلفة، بموضوع معين، ويمتد هذا الغرض إلى تحديد الموقف من المشكلة المطروحة بذكر السبب والعلة، مع اقتراح الحل المناسب .
- هو وسيلة تبادل المعلومات كتابيا، ويكون بتحرير وثيقة من قبل موظف أو خبير أو مندوب حول مؤسسة معينة، أو قضية معينة لاتخاذ الإجراءات اللازمة ويرفع من المستويات الدنيا إلى المستويات العليا .
- أهداف التقرير

يحقق التقرير الأهداف التالية :

- وسيلة جيدة لإقناع الآخرين واستمالتهم والتأثير عليهم .
- تزويد المعنيين بالحقائق والمعلومات المطلوبة حول قضية معينة .
- وضع المسؤولين في الصورة واطلاعهم على القضية المطلوبة، بكافة

- جوانبها وحذافيرها .
- تفسير ظواهر معينة قد يتعلق عليها مستقبل العمل .
- صياغة أفكار جديدة مرتبطة بتطور العمل .
- توجيه متخذ القرار إلى اتخاذ القرار الأنسب .

2. شروط التقرير وأطرافه

- الشروط الموضوعية
  - التجرد والحيادية وعد تأثر التقرير برأي الكاتب .
  - البساطة في التعبير والابتعاد عن الكلام المعقد .
  - سلامة اللغة وتجنب الأخطاء الإملائية .
  - التسلسل في عرض الأفكار.
  - استخدام الوسائل المساعدة عند العرض إذا تطلب ذلك .
  - الدقة في طرح الموضوع .
  - التوثيق واثبات المصادر.
- الشروط الشكلية
  - استخدام ورق ذي نوعية جيدة .
  - أن يكون غلاف التقرير جذابا حتى يؤثر في نفس القارئ ويعطيه انطباعا جيدا عن التقرير.
  - أن تكون الطباعة واضحة وعلى مستوى عال من الوضوح .

- مراعاة علامات الترقيم .
- إدراج قائمة الجداول والرسوم البيانية، والهوامش والمراجع والملاحق .
- ترقيم الصفحات .

- أطراف التقرير

إن أطراف الاتصال في التقرير هما: كاتب التقرير، ومستقبل التقرير.

- كاتب (معد) التقرير : هو من يقوم بإعداد التقرير وكتابته وكلما كان مركزه عاليا، زاد اهتمامه في الشروط الشكلية والموضوعية في التقرير،ويجب على معد التقرير أن يتحلى بالصفات والمهارات التالية :

- الإلمام بقواعد اللغة نحوا وصرفا وإملائيا .
- الالتزام بالإطار العام لموضوع التقرير.
- القدرة على الإقناع والدفاع عن رأيه .
- الحيادية في كتابة التقرير.
- الاطلاع الواسع حول موضوع التقرير.
- إدراك مستوى قارئ التقرير.

- قارئ التقرير

ويمثل القارئ الطرف الأخر، وقد يكون قارئ التقرير شخصا أو جهة معينة، سواء كانت خاصة أو حكومية، هو المستفيد من التقرير في جانب معين من عمله،

لمساعدته في اتخاذ قرار معين أو التخطيط

3. أجزاء التقرير

تستخدم جل المؤسسات والمنظمات التقارير، وقد تكون هذه التقارير طويلة وقد تكون قصيرة بحسب موضوع التقرير وحسب المؤسسة أو القطاع، إلا أن هذه التقارير تتشابه إلى حد كبير في أجزائها وهي : التقديم، جسم التقرير، الخلاصة، الملاحق والمراجع .

- التقديم (التمهيد) : ويتقدم التقديم العناصر التالية :-

- غلاف التقرير : ويتضمن غلاف التقرير المعلومات التالية

- اسم الشخص أو الجهة التي قامت بإعداد التقرير .
- اسم الشخص او الجهة طالبة التقرير .
- موضوع التقرير.
- تاريخ التقرير.

- صفحة الغلاف : وهي الصفحة التي تلي الغلاف مباشرة، وعادة ما تحتوي هذه الصفحة على اعترافات كاتب التقرير بجهود الأفراد الذين أسهموا بشكل فعال بإعداد التقرير.

- المقدمة : تعطي المقدمة تمهيدا موجزا للقارئ، فهي توضح المشكلة وأهميتها، وقد تلمح إلى تقاريرها علاقة بالمشكلة الواردة في التقرير، ويتم الإجابة عن سبب إعداد التقرير والغرض منه والطريقة التي جمعت بها بيانات

التقرير كما يتم ذكر الجهة التي خولت سلطة إعداد التقرير، وتحديد المشكلة التي دعت إلى كتابة التقرير والعقبات التي واجهها معد التقرير.

➢ المحتويات : تعد بعد الانتهاء من التقرير، وتبين فصول التقرير، وأرقام الصفحات وقد يليها قائمة بالجداول بالجداول والأشكال، وخاصة إذا كان التقرير طويلا، وتعتبر قائمة المحتويات (فهرس الموضوعات) ضروريا إذا تجاوز التقريرعشر صفحات فما فوق .

- موضوع التقرير

يمثل هذا الجزء من التقرير اكبر الأجزاء، وفيه يتم توضيح مشكلة موضوع التقرير، وطريقة البحث، ومصادر المعلومات ؛ وعرض البيانات التي جمعت ومناقشتها و تحليلها، ويمكن تقسيم موضوع التقرير إلى العرض، التحليل، النتائج والاقتراحات .

➢ العرض والتحليل : عرض الوقائع والغوص في تفاصيلها، و يشمل هذا الجزء النصيب الأكبر سواء بالكم أو بالوقت والجهد المبذول فيإعداده ، وقد تستخدم في هذا الجزء الرسوم البيانية، أو المنحنيات لبعض البيانات من اجل تدعيم المعلوم المطروحة، وإذا تم فعلا ا عتماد رسوم ومنحنيات لا بد من مراعاة قواعد إدراجها، ككتابة عنوان الشكل فوق الرسم وكلمة متبوعة برقم في أسفل الشكل.

➢ النتائج والاقتراحات : يعتبر هذا الجزء من أهم أجزاء التقرير، فالجهة صاحبة السلطة المخولة بإعداد تقرير ما، تتوقع أن يذكر النتائج التي

توصل إليها؛ ورأيه في الموضوع .

يجب أن تبنى النتائج والاقتراحات على التحليل على التحليل والتفسير للبيانات والمعلوماتلوواردة في التقرير، وقد تأتي النتائج على هيئة ملخص، أو قد تتخذ صورة تحليلية، أو سردا في مقدمة التقرير أو نهايته، وتدور النتائج على الخطوات العلمية والقواعد التي يرى معد التقرير ضرورة إتباعها بنله على التقرير، وينبغي أن تجيب

الاقتراحات على الأسئلة التالية :

- ما الذي يجب عمله ؟
- من سيقوم بالعمل ؟
- كيف، متى ، أين ؟
- ما هي الوسائل ؟
- الملخص

هو عرض موجز للتقرير يهدف إلى إعطله القارئ فكرة واضحة عن الحقائق الأساسية في التقرير.أصبحت الكثير من المؤسسات والإدارات تطلب من معد التقرير ملخصا عن التقري وخاصة في التقارير الطويلة، وحتى في التقارير القصيرة لا بد من وجود خلاصة .

ذلك لإعطله القارئ زبد ة التقرير، فلا بد أن يحتوي التلخيص على بعض الجمل الوارد ة في التقرير، وعرض الأفكار الهامة، دون الحاجة إلى قراء ة التقرير كله، وهذا بدوره تبرز قدرة الكاتب بشكل كبير وخاصة عندما يتم صياغة الملخص بأسلوب

حيادي شاملا لكل أفكار التقرير.

- الملحقات

تدرج الملحقات في العادة في أخر التقرير، وتستخدم لتقديم المواد التكميلية للتقرير، وقد تكون الملحقات

- ➢ رسوما بيانية.
- ➢ جداولا وإحصائيات .
- ➢ ملحق شرح المصطلحات .
- ➢ صورا توضيحية .
- ➢ وثائقا .

ويجب أن يأخذ كل ملحق رقما متسلسلا تبعا لوروده في التقرير.

- قائمة المراجع تأتي في نهاية التقرير، وترتب أبجديا

4. أنواع التقارير وعوامل تصنيفها

✓ أنواع التقارير

تتعد التقارير وتتنوع فيما بينها، ويمكن رد التقارير إلى الأنواع التالية :

- تقارير التفتيش : هي التقارير التي يرجى منها تزويد المسئولين بطريقة سير العمل في المؤسسات المسيرين لها. وعلى ضوئها يتم تدارك الخلل الكامن في سيرها أو تفادي العقبات التي تعترض سبيل المؤسسة .
- التقارير الدراسية : هي التقارير التي تتناول البحث في موضوع

ما، وغالبا ما تكون هذه التقارير أساسية لاتخاذ قرارات داخل المؤسسة، حيث يحررها الخبراء بعد الاستطلاع الميداني، مثل إطلاق إنتاج جديد، أو دراسة إمكانية دخول سوق جديد.

- التقارير المعلوماتية (الإخبارية) : هي التقارير التي تزود المعنيين بمعلومات حول حادثة معينة مثل وقوع انفجار داخل ورشة صيانة .

✓ عوامل تصنيف التقارير

يمكن تصنيف التقارير حسب العوامل التالية، وقبل أن نصفها بجدر تعريف التصنيف : جميع العناصر المشتركة بخصائص معينة مع بعضها البعض .

- تقارير حسب الموضوع : تقارير مالية، تقارير مبيعات، تقارير مرضية .....الخ
- تقارير حسب المدة الزمنية : طارئة، دورية، يومية، شهرية ....
- تقارير حسب الحجم : تقارير قصيرة، تقارير طويلة .
- تقارير حسب درجة الرسمية : تقارير رسمية، تقارير غير رسمية .
- تقارير حسب مراحل العمل : أولية، نهائية .
- تقارير حسب وظيفة التقرير : تقارير إخبارية، تحليلية، تفسيرية .

5. مراحل كتابة وإخراج التقرير

تمر عملية كتابة التقرير وإخراجه في صورته النهائية، في عدة مراحل، وهذا

ما سنتطرق إليه، ولكن قبل أن نبدأ الحديث عن المراحل، لا بد أن نذكر المبادئ التي يجب على الكاتب الالتزام بها أثناء تحرير تقريره على كاتب التقرير أن يدرك أن الكتابة الإدارية تختلف عن الكتابة الأدبية، وما يميز الكتابة الإدارية هو الاختصار والدقة، بعيدا عن المجاز واللغة الشعرية .

✓ اللباقة والكياسة أثناء تحرير التقرير، حتى يترك أثرا طيبا في نفس القارئ .

مراحل كتابة التقرير

✓ تحديد هدف التقرير وغايته : ا ناول ما يجب عمله عند كتابة التقرير، هو وضع هدف واضح، لأنه سيوفر الكثير من الوقت لاحقا، وان كان في البداية يحتاج لوقت وجهد، وهذا ما يساعد على تحديد المعلومات التي يجب أن يتضمنها التقرير، كما يساعد على صياغة التقرير صياغة تلائم القارئ .

✓ وضع خطة أولية : بعد أن يتم تحديد الهدف، يتم وضع خطة أولية حول موضوع التقرير، ويتم وضع قائمة بالمجالات التي يغطيها التقرير، ومن خلال هذه المرحلة تحدد المجالات تحديدا فقط وتكتب على مسودة، ولا يشترط مراعاة الترتيب .

✓ جمع البيانات والمعلومات : في هذه المرحلة يتم جمع المعلومات والبيانات عن موضوع التقرير،ويمكن الحصول على هذه المعلومات من عدة مصا در وهي

- المصدر التاريخي : المراجع العلمية والوثائق والمنشورات السابقة .
- الملاحظات : تسجيل ملاحظات من خلال المشاهدة الدقيقة المبنية على أسس واضحة .
- الدراسات الميدانية : الاحتكاك بميدان البحث

المقابلات الشخصية : وتهني المقابلة وجها لوجه مع من تريد الحصول على معلومات تفيد تقريرك منهم، ويعيب هذه الطريقة صعوبة لقاء بعض الأشخاص .

- الاستبيانات : وهي عبارة عن مجموعة من الأسئلة، عن طريقها يتم الحصول على المعلومات المطلوبة . تصنيف

وعرض المعلومات : بعد الانتهاء من جمع المعلومات ، ينم تصنيفها، فمثلا إذا كانت بيانات تتعلق معدل الزواج ؛ يتم تصنيف البيانات حسب الفئة العمرية، يتم عرض البيانات وتفسيرمدلولاتها، واستخراج بعض المؤشرات الإحصائية كالوسيط الحسابي، وأدوات عرض البيانات

➢ الجداول : تمثل الجداول التي تتضمن أرقاما مثل الإحصائيات السنوية ..... ، لكن يجب الدقة في جمع البيانات، وألا تكون كثيرة، لئلا يمل القارئ ؛ وكلما كانت المعلومات حديثة تزيد من مصداقية البيانات.

➢ الرسوم البيانية : تستخدم الرسوم البيانية عادة لتمثيل البيانات التي تتضمن مقارنات بين متغيرين أو أكثر في شكل خطوط أو منحنى .

➢ الأعمدة : تستخدم لتوضيح مقارنات المختلفة بين متغيرات

➢ *الدائرة : تستخدم أيضا لتمثيل البيانات .*

➢ الخرائط التنظيمية : هي الخرائط التي توضح وظائف المستويات الإدارية في المنظمات .

➢ خرائط تدفق العمل : هي خرائط توضح مستوى تدفق العمل في كل مرحلة من مراحله، وتبين إذا ما كان هماك تراكم في العمل أو تأخير.

فاستخدام مثل هذه الأشكال، يساعد على توضيح الأفكار، ويزيد من التشويق ويقلل الملل الناتج عن حشو الصفحات .

✓ ترتيب المعلومات : ترتب المعلومات بالبده بالفكرة المهمة والرئيسة،ويمكن ترتيب المعلومات على حسب التالي :

- الترتيب المنطقي : البده بالمعلومات والحقائق للوصول إلى النتائج، وتبدآ الحقيقة من المعلومات البسيطة إلى الأكثر تعقيدا .
- الترتيب السيكولوجي : هي البده بالنتيجة، ويتم تدعيمها بالبيانات والمعلومات التي أدت إليها .
- الترتيب الزمني : ترتيب الأحداث حسب تاريخ حدوثها .
- الترتيب المنطقي السيكولوجي : يجمع بين الطريقتين السابقتين، يتم وضع عناوين الموضوع، ثم البحث عن كل عنصر، ثم الخلاصة في نهاية التقرير.

✓ تنظيم التقرير : البده بتدوين التقرير باستخدام لغة سهلة وبسيطة، ويمكن استخدام المصطلحات المتخصصة واللغة الفنية إذا كان التقرير موجها للمتخصصين، وعلى العكس لا يسمح بذلك إذا كان القارئ غير متخصص، ويجب مراعاة الجوانب الشكلية والموضوعية المذكورة أنفا .

✓ الاقتباس والتوثيق : يعتمد كاتب التقرير أثناء تحرير تقريره على مجموعة من المصادر، فلا بد من مراعاة شروط الاقتباس والتوثيق. والاقتباس هو نقل حرفي لمعلومة أو فكرة من مرجع ما، ويتم وضعالجزء المقتبس بين قوسين ، والغرض من الاقتباس هو نقل خبرا أوالاستشهاد، ويتم ترقيم الجزء المقتبس وكتابة الرقم في الهامش مع ذكر اسم المصدر والمؤلف بجانبه المصادر

✓ والمراجع : لا بد على كاتب التقرير ذكر المصادر والمراجع التي اعتمد عليها في انجاز تقريره، يجب أن يكون ترتيب المصادر والمراجع أبجديا ؛ حسب الاسم الأول للمؤلف باللغة العربية أو الأجنبية

✓ المراجعة والتنقيح : لا بد من المراجعة والتنقيح للتقرير، وهذا لا يعني أن الأجزاء المراجعة غير جيدة، بل للتأكد مما كتب والوقوف على تسلسل الأفكار ووضوحها، والتأكد من عدم وجود إي خلل موضوعي أو شكلي يعيب التقر

6. نموذج تقرير

نموذج رقم (4)

فلسطين ...../...../.....

السيد ....

المهندس..............

الموضوع : وضعية قطعة ارض .... **إلى السيد**

....

المرجع :...... مراسلتكم رقم .... بتاريخ ....

الأوراق المرفقة : .... مخطط بياني ....

إن موضوع هذا التقرير يتعلق بتزويدكم بكل المعلومات المطلوبة في مراسلتكم المذكورة آنفا، والتي تخص قطعة الأرض رقم .... الواقعة .... وفي نفس الوقت نعرض عليكم مجموعة من الاقتراحات لاستغلالها على الوجه الأنسب .

إن هذه الأرض تتميز بتربة ....، وهذا النوع من الأرض لا يصلح لبناء عمارات تفوق أربعة طوابق، بالإضافة إلى إن هذه الأرض واقعة ضمن النشاط الزلزالي كما هو موضح في المرفقات .

إني أرى من المناسب استغلال هذه الأرض لبناء مصنع لا يتجاوز ارتفاعه طابقين، وبهذا يمكن الاستفادة من القطعة على أكمل وجه .

الإمضاء

ثالثا : المذكـــــــــرة

تعتبر المذكرة من الوثائق الإدارية الإعلامية الهامة، وهي عبارة عن وثيقة داخلية، توزع داخل المؤسسات بهدف توجيه وحث فئة المستخدمين على تطبيق تنظيم معين، وغالبا ما تلصق على لوحة الإعلانات التي تخصصها كل مؤسسة داخلها .

تتميز المذكرة – ككل الوثائق الإدارية- بالبساطة والسهولة والإيجاز، وتخضع في مضمونها وشكلها لنفس القيود والضوابط التي تخضع لها الوثائق الإدارية الأخرى، وسنجملها على النحو التالي :

1. عناصر المذكـــــرة:

- تاريخ الصدور.
- الرقم .
- ذكر الموضوع بإيجاز.
- سرد الموضوع .
- الجهة المصدرة .
- الجهة الموجه إليها .
- توقيع رئيس المصلحة .

2. موضوع المذكرة

لا يخرج موضوع المذكرة عن توضيح التنظيمات التي تنظم المؤسسة ، وتبين الإجراءات الواجب اتخاذها ،ومعالجة القضايا المتعلقة بتسيير المؤسسة .

3. نماذج مختلفة

نموذج رقم (5)

الجزائر في, .../..../.......

مـــــذكرة إدارية

مديرية الموظفين

قسم ....

رقم **000**/ ... **0**/ ....

الموضوع : توقيت الدوام

ليكن في علم كافة الموظفين، أن توقيت العمل اليومي الجديد، سيكون على حسب الجدول التالي :-

-من يوم السبت إلى الأربعه من الساعة **8:30** صباحا إلى **16:30** مسله.

-يوم الخميس من الساعة **8:30** صباحا إلى الساعة **12:00** ظهرا.

مديرية الموظفين

م/ السيد ....

التوزيع :

جميع الأقسام

نموذج (6)

مذكرة إلى الموظفين

المكان، ....../.../......

مديرية الموظفين

فرع :

رقم : ..../ ....

الموضوع : النظام والالتزام

لقد تبين قيام بعض الموظفين بعدم احترام النظام الداخلي للمؤسسة، وعليه نذكر جميع الأقسام بإلزامية احترام النظام الداخلي .

إن عدم الالتزام من قبل الموظفين بالنظام الداخلي، سترتب عليه المخالف تطبيق العقوبات، سواء كان ذلك السلوك يتعلق باحترام المواقيت، أوالالتزام بالعمل.

أن هذا التذكير موجه لكل الموظفين دون تمييز

مدير

المؤسسة

رابعا : عرض الحال

هو وثيقة إدارية مكتوبة، تستعمل لوصف حالة أو واقعة معينة، أثناء أو بعد حدوثها ، بنق الوقائع كما هي دون زيادة أو نقصان .

وعادة ما يتم عرض الحال لإعلام المسئولين الإداريين أو الاحتفاظ به كوثيقة دالة يمكن الرجوع إليها عند الحاجة .

1. عناصر عرض الحال

عرض الحال شانه شان الوثائق الإدارية الأخرى، يتكون من عدة عناصر لا بد من توفرها في عرض الحال .

- ✓ تحديد مكان الوقائع : يجب ذكر مكان حدوث وتحديدها بدقة .
- ✓ تاريخ وساعة حدوث الوقائع : ذكر التاريخ باليوم والشهر والسنة، وساعة حدوث الواقعة بالضبط بالدقائق والثواني.
- ✓ كتابة مكان وتاريخ تحرير عرض الحال .
- ✓ اسم الموظف الذي حرر عرض الحال .
- ✓ أسماء الحضور،و إذا كانت الواقعة عبارة عن ندوة أو ملتقى، يجب ذكر المشاركين ووظائفهم وذكر المتغيبين عن الاجتماع أو الندوة .
- ✓ بيان النقط المثارة، أو القضايا والأشخاص المتدخلين .

2. أجزاء عرض الحال

رغم أن عرض الحال لا يخضع لشكل محدد، إلا أننا يمكن أن نستشف هذه الأجزاء من خلال نماذج عرض الحال السائدة على النحو التالي :

✓ المقدمة : يتم التطرق إلى موضوع وطبيعة عرض الحال، والإشارة إلى مكان وتاريخ حدوث الواقعة أو الاجتماع أو الندوة .... الخ.ويخلو عرض الحال من عبارات الاستهلال، وصيغ النداء والمجاملة .

✓ العرض : في هذا الجزء يتم من عرض الحال، يتم وصف الواقعة أو الحالة بتمهيد عن الموضوع، وبعد تجاوز التمهيد يتم عرض الحقائق ووصف الواقعة بتفصيل دقيق ؛ وبمنتهى الموضوعية بعيدا عن العاطفة والمبالغة والاستغراق في الوصف، مع ذكر كل المعطيات والمعلومات التي تتعلق بالواقعة .

✓ خاتمة العرض : تخصص الخاتمة لسرد النتائج التي تحققت أو لبيان القرارات والحلول النهائية المتخذة . التي رفعت فيها الجلسة أو الحادثة .

3. أنواع عروض الحال

مهما تعددت أنواع عروض الحال، إلا إنها لا تخرج عن احد القسمين التاليين، فالقسم الأول عروض الحال التي تقع في حضور محررهوالقسم الثاني عرض الحال الذي لا يقع بغياب محرره .

✓ القسم الأول : عرض الحال الواقعي(ألحال) : يقع بحضور محرره،ويتنوع هذا النوع من عرض الحال إلى عدة

✓ أنواع نجملها في التالي :-

- عرض حال تجاري : ويندرج تحت هذا النوع ما يلي

➢ عرض حال نشاط لمؤسسة ما .

➢ عرض حال المفاوضات التجارية .

➢ عرض حال المعارض أو ندوات تجارية .

➢ عرض حال اجتماع لشركة أو شركات .

- عرض حال إداري

➢ عرض حال اجتماع لجنة .

➢ عرض حال خدمات إدارية جديدة .

➢ عرض حال تنظيم إداري جديد .

➢ عرض حال التعيينات الجديدة .

➢ عرض حال المكالمات الهاتفية .

- عرض حال علمي / ثقافي

➢ عرض حال تظاهرة ثقافية أو علمية .

➢ عرض حال ندوة علمية او ثقافية .

➢ عرض حال محاضرة علمية او ثقافية .

➢ عرض حال تجارب مخبرية .

➢ عرض حال الاكتشافات والاختراعات الجديدة

➢ عرض حال النجاحات الطبية .

- عرض حال شخصي

➢ عرض حال مهمات شخصية ينجزها المحرر .

➢ عرض حال مغامرات يقوم بها المحرر.

➢ عرض حال الرحلات والزيارات التي يقوم بها المحرر.

- عرض حال سياسي/ عسكري

➢ عرض حال حول جريمة معينة .

➢ عرض حال متعلقة بشخص معين .

➢ عرض حال استخباراتي .

➢ عرض حال زيارة مسؤول لدولة ما .

➢ عرض حال اجتماع رئاسي او وزاري... الخ .

✓ **القسم الثاني : عرض الحال الغيابي: عدم حضور المحرر، ويندرج تحت هذا القسم الأنواع التالية :**

- عرض حال حادثة: ننوه ان عرض حال الحادثة قد يكون بحضور المحرر، ولكن غالبا ما تكون في غيابه .

➢ عرض حال حادثة سير.

➢ عرض حال حادثة حريق او انهيار مبنى .

➢ عرض حال حول جريمة معينة .

➢ عرض حال حول انتشار مرض معين .

➢ عرض حال حادثة موت

4. نماذج مختلفة على عرض الحال.

نموذج رقم (7)

عرض حال اجتماع لجنة

اجتماع يوم ....../...../...... مكان ....

انعقد الاجتماع الدوري لمجلس الادارة، يوم ..... على الساعة....... بحضور رئيس مجلس الادارة ونائبه وخمسة من أعضائه وهم السادة

➢ السيد ....

➢ السيد ....

➢ السيد ....

➢ السيد ....

➢ السيد ....

وقد تغيب عن الاجتماع كل من

➢ السيد ....

➢ السيد ....

وقد اعتذر العضو الأول عن تغيبه، بسبب حادثة سيارة، أدت إلى كسر ساقه، وأما العضو الثاني فهو مسافر في مهمة عمل إلى .... لقد درس الاجتماع القضايا المبرمجة في جدول أعمال الاجتماع وهي :

➢ اتخاذ قرار بتعيين مدير عام للشركة .

➢ انتخاب مجلس إدارة جديد .

➢ توزيع المهام بين الإدارات .

تم الاجتماع في دور عادي، وقد تم اختيار احد الأعضه وهو السيد .... كمدير للشركة، وتم مناقشة كل النقاط المسجلة في جندة الاجتماع بروح ودية، ورفعت الجلسة على الساعة ....، وتم تحديد يوم .... بتاريخ ....../...../..... على الساعة ...... موعدا للاجتماع المقبل.

نائب مدير مجلس الادارة

نموذج رقم (8)

عرض حال تعيين جديد

الجزائر، ..../.......

تم اليوم بمقر البلدية الكائنة .... على الساعة .... من يوم .... بتاريخ ....../...../..... ، بتعيين السيد ....، مدير حسابات البلدية ابتداء من تاريخ ....

وقد حضر التعيين رئيس البلدية السيد .... وجمع من أعضاء المجلس البلدي، وقد أبدى السيد المعين شكره لرئيس البلدية وللأعضاء على اختياره لهذا المنصب، وعلى منحه ثقتهم، ووعد أن يقوم بواجبه على أكمل وجه بأمانة وصدق .

المحرر

نموذج رقم (9)

عرض حال محاضرة

الجزائر، ..../../....

ألقى السيد ....، محاضرة اليوم على الساعة .... بقاعة .... في موضوع الصحة تحت عنوان تسجيل الأدوية في الجزائر.

وقد حضر المحاضرة، جمع من منتجي الأدوية، والصيادلة والأطباء ووفد من وزارة الصحة على رأسهم مدير الصيدلة .

لقد صب المحاضر اهتمامه على الجانب العملي في الموضوع، وخاصة إجراءات تسجيل الأدوية وقد تناولت المحاضرة الجوانب التالية :

- تشجيع تصنيع الأدوية في الجزائر .
- تعديل إجراءات تسجيل الدواء في الجزائر .
- محاربة البيروقراطية والروتين البطيء في تسجيل الأدوية، وتقليص مدة دراسة الملف .

وختم السيد .... محاضرته على الساعة........، وقد استفاد الحضور من المحاضرة، وخاصة أن المحاضر أجاب على أسئلة الحضور بكل موضوعية في النقاش الذي تلا المحاضرة، وقدم مجموعة اقتراحات من اجل تشجيع تصنيع الأدوية في الجزائر.

المحرر

التاريخ....../../..

نموذج رقم (10)

الجزائر......./../....

عرض حال حادثة سير

إلى السيد مدير السير المحترم

الموضوع : عرض حال حادثة سير

ثائر تيسير – مراقب لدى مديرة

السير – ولاية عنابة

عناية مدير مديرية السير المحترم

لقد وقع حادث سير على الطريق الوطني رقم ...... يوم...... على الساعة....... بين سيارة صغيرةُ من نوع بيجو **206** وحافلة ركاب من نوع **TATA** وأدى الحادث إلى انقلاب الحافة وعطب السيارة بالكامل، مما أدى إلى مقتل ركاب السيارة والبالغ عددهم ثلاثة أشخاص، ومقتل أربعة أشخاص من ركاب الحافلة وجرح ستة من ركاب الحافة، واحد منهم في حالة خطيرة، والباقي جروحهم طفيفة، وتم نقلهم إلى اقرب مستشفى .

وقد عاينا الحادث واستمعنا إلى شهادة الشهود، وبعد التحري تبين أن الحادث ناتج عن الإفراط في السرعة وعدم التقيد بإشارات المرور، وبعد إنهاء هذه المهمة، وتأكدنا من المصالح الطبية ؛ ومصالح الدرك الوطني من عدد الجرحى والقتلى، رجعنا إلى مكان عملنا .

إمضاء المحرر

خامسا : المحضر

يعتبر المحضر من الوثائق الإدارية الهامة، التي يجب العناية بها، نظرا لأنه يحوي بين طياته القرارات أو الانجازات التي اتخذتها المؤسسة سواء العامة أو الخاصة، كما انه يمثل جانبا معلوماتيا يمكن الرجوع إليه في وقت .

1. تعريف المحضر

هو وثيقة إدارية، تدون فيها كافة المعلومات الخاصة التي شاهدها المحرر أو سمعها أو لمسها أثناء أدائه لمهامه . وللمحضر قيمة قانونية، وبالتالي لا يحرر إلا من طرف أشخاص مؤهلين .

2. أنواع المحاضر

- ✓ المحاضر الإدارية الخاصة: وهي المحاضر المتعلقة بالشؤون الخاصة مثل محضر الجمعية العامة للمساهمين، محضر التأديب .
- ✓ المحاضر القانونية العامة: وهي المحاضر المتعلقة بالجوانب القانونية العامة، مثل محاضر التحقيق التي يقوم بها قاض التحقيق .

3. مميزات المحضر

- ✓ التزام الموضوعية في سرد تفاصيل الحادث .
- ✓ سهولة العبارات والتراكيب .
- ✓ وضع إمضاء المحرر.
- ✓ الأمانة في نقل الوقائع .
- ✓ الدقة في نقل الوقائع .

4. عناصر المحضر.

يتكون المحضر من ثلاثة عناصر أساسية، وهي المقدمة، الموضوع والخاتمة .

✓ المقدمة : تشمل المقدمة عددا من العنصر الأساسية التي تختلف في من محضر إلى آخر حسب موضوعه، فمثلا إذا كان المحضر محضر اجتماع فلا بد من ذكر زمن ومكان الاجتماع، غرض الاجتماع، أسماء الحضور، قائمة المواضيع المبرمج، وأما إذا كان موضوع المحضر غير الاجتماع يمكن ذكر الحدث ونوعه وتاريخ وقوعه .

✓ صلب المحضر : يحتوي صلب المحضر على الأحداث والمعلومات، أو القرارات والنقاشات التي تمت في الاجتماع (إذا كان المحضر محضر اجتماع) ووصف الوقائع التي حدثت .

✓ الخاتمة : وتتعلق الخاتمة بنهاية سرد تفاصيل الحادث، أو مجموعة القرارات المتخذة وتتضمن الخاتمة نهاية الاجتماع أو وقت وقوع الحادث

✓ الجملة الختامية : الجملة التي يختتم كاتب المحضر محضره، وعادة ما تكون بعد انتهاء ....من الإدلاء بشهادته ، وبعد الفراغ من سماع أقوال ....، أو بعد الانتهاء من مناقشة جدول أعمال اختتام الجلسة .

5. نماذج

نموذج رقم (11)

محضر شهادة

نحن السيد .... العامل ....، تقدم إلى مديريتنا السيد ....

الساكن ....الحامل لبطاقة .... رقم .... الصادرة ......على الساعة

.... للإدلاء بشهادته في حادث حريق غابة، وفيما يلي نص الشهادة، كما صرح الشاهد بنفسه

قام شخص بإلقاه نصف سيجارة مشتعلة على حشيش هش يابس، في الطريق الترابي الذي يشق الغابة، وقد اندلعت النار في الحشيش اليابس ومنه زحفت النار نحو الأشجار، وكان الشخص الفاعل يرتدي طاقية خضراء، وجبة زرقاء، طويل القامة .

وبعد انتهاء الشاهد من الإدلاء بشهادته، ختمنا المحضر علي الساعة ..../

حرر ب ...../.../ .....

إمضاء المحرر إمضاء الشا هد

نموذج رقم (12)

محضر اجتماع

الجزائر، ....../../......

في عام ....../ .... وفي يوم .... من شهر........، انعقد اجتماع على الساعة ...... بقاعة الاجتماعات في الشركة............،تحت رئاسة ....

حضر الاجتماع السادة

السيد ....

السيد ....

السيد ....

السيد ....

تغيب عن الاجتماع بدون عذر السادة

السيد ....

السيد ....

افتتح الاجتماع من طرف السيد .... وبصفته ....،

والذي تناول النقاط المبرمجة في جدول الاجتماع ....

وبعد الانتهاء تم فتح المجال للنقاش والذي ارتكز بالأساس حول ....

....

ورفعت الجلسة على الساعة ....

إمضاء المحرر

الرسالة التجارية

V. الرسالة التجارية

أدى انفتاح السوق والاتجاه نحو الليبرالية، إلى انتشار التجارة، حيث تأسست الشركات التجارية الخاصة وخوصصة القطاع العام، وعليه كثرت المعاملات التجارية

وتعددت أشكالها، فكان لا بد من وسيلة اتصال تعتمد عليها المؤسسات التجارية لتسيير شؤونها، فلجأت إلى الرسالة التجارية، فما هي الرسالة التجارية ؟

تعرف الرسالة التجارية بأنها وثيقة مكتوبة تصدر عن مؤسسة تجارية بهدف تحقيق غرض معين متعلق بالأمور التجارية، فهي بمثابة اتخاذ قرار.

أولا : مميزات وخصائص الرسالة التجارية

تتميز الرسالة التجارية، نظرا لطبيعة موضوعها بمميزات وخصائص نتطرق إليها كالأتي :

1. مميزات الرسالة التجارية الموضوعية :

- ✓ الإيجاز : يجب على محرر الرسالة التجارية الإيجاز، وعدم ذكر إلا المهم، لان طبيعة العمل التجاري تفرض ذلك، وخاصة أن الأمور التجارية تتميز بالسرعة، وهذه الحقيقة يجب أن يضعها المحرر ضمن أولوياته،وحين يحرر رسالته يبدأ بالمهم شريطة أن يفي بالغرض من رسالته، وهذا ينعكس على المؤسسة وعلى كسب الوقت .
- ✓ الوضوح : الرسالة التجارية إلى تحقيق غرض تجاري

معين، وحتى يتسنى للمحرر إيصال رسالته يجب أن تكون واضحة بعيدة عن الألفاظ الغريبة والكلمات المعقدة أو ذات مدلول متعدد.

- ✓ الدقة : تحديد الغاية من الرسالة بدقة متناهية، والالتزام بالحقيقة قدر الإمكان، لان إي خطأ قدر الإمكان، لان إي خطأ يؤثر على غاية الرسالة؛ وقد ينجر عنه خسائر للمؤسسة، ولا بد من ذكر الأشياء بأسمائها وذكر الأرقام والمقادير بدقة .
- ✓ ذات قيمة قانونية : حسب القانون التجاري وخاصة المادة **30** من القانون التجاري الجزائري، يمكن أن تكون الرسالة بينة يحتج بها أمام القضاء، فهي أداة الربط بيت التجار والمؤسسات التجارية المؤسسات ذات الطابع الربحي، لأنها تلزم محررها ومستقبلها في حدود معينة .
- ✓ الحذر : على محرر الرسالة توخي الحذر، أثناء تحريره، لان أي خطأ يقترفه تكون عواقبه سيئة على المؤسسة، كما انه يجب أن يكون على اطلاع بالقانون التجاري .
- ✓ سلامة اللغة وسهولتها : استعمال اللغة البسيطة السهلة، واللغة السليمة وهذا يفترض أن يكون على دراية باللغة العربية وقواعدها.

2. المميزات الشكلية

لقد سبق وان ذكرنا – حين تكلمنا عن مميزات الرسالة الإدارية- المميزات

ا لشكلية ؛ ونستعرضها هنا بشكل سريع لإعادة الفائدة .

✓ الورق المستخدم :

الكتابة على ورق ملائم ، يتناسب مع طبيعة ومكانة المراسلة التجارية، ويفضل اختيار الورق القوي ذي الملمس الجيد، خال من التشطيب .

✓ الترويسة :

يكتب عليها معلومات المؤسسة كاملة ؛ وعادة ما تحتوي الترويسة على اسم المؤسسة ومكانها وطبيعة نشاطها، رقم السجل التجاري، الرقم الجبائي ، الهاتف والفاكس،الشعار الخاص بها ا لبريد الالكتروني، والموقع الالكتروني.

✓ المسافات :

لا بد من مراعاة المسافات بين الكلمات والأسطر، والفصل الفقرات .

✓ الهوامش :

ويقصد منها إظهار الناحية الجمالية للرسالة، ترك مسافة الجوانب الأربع للورقة .

✓ علامات الترقيم

تستخدم علامات الترقيم لتبسيط عملية الفهم، وتوضح مع العبارات كالنقطة والفاصلة..........الخ .

ثانيا : عناصر الرسالة التجارية

الرسالة التجارية شانها شان الرسالة الإدارية، فهي تخضع لعناصر يجب توفرها في الرسالة التجارية وسنفصل هذه العناصر حسب الأتي :

1. التاريخ :

للتاريخ أهمية كبيرة، في كافة المراسلات التجارية، مهما تعددت أغراضها وأنماطها، حيث يرد في سطر منفرد تحت مكان التحرير المتبوع بفاصلة على يسار لصفحة مثال على ذلك

فلسطين

2007/10/30

2. المرجع :

يعتبر المرجع مرجعا لتسهيل عملية الرجوع إلى الرسالة، عندما يتطلب الأمر ذلك، وله فائدة أخرى في بيان الشخص المرسل او المصلحة المرسلة، وعادة ما يكتب المرجع في سطرين تحت بعض على نحو

مرجعكم : ح.م /م.م.**03**

مرجعنا : ص.ع/د.ن/**01**

وتدل الحروف الأولى أما على اسم ولقب الذي حرر الرسالة، أو على المصلحة المرسلة، والحروف الثانية تدل على اسم ولقب المرسل، والرقم هو رقم الرسالة في ترتيب سجل الواردات .

3. المرسل إليه : وقد يكون المرسل إليه شخصا بعينه، وقد يكون مؤسسة، وفي جميع الحالات لا يتغير الأمر كثيرا .

إذا كان المرسل إليه شخصا	إذا كان المرسل إليه مؤسسة
- إذا كان شخصا معروفا :	- إذا كانت مؤسسة
السيد/ة : اسه ولقبه	اسم المؤسسة ....
عنوانه : البدء بالأصغر فالأكبر في ترتيب العنوان.	....
	العنوان : من الأصغر فالأكبر
	حي.. شارع ... مدينة .... دولة
- إذا كان شخصا غير معروف	- مراسلة مسؤول مؤسسة بشخصه
السيد مدير	اسم المؤسسة ....
اسم المؤسسة :............	عنوانها ....
العنوان	عناية السيد .... ووظيفته
....	

4 الموضوع :

وهو عبارة عن ملخص الرسالة، ويكتب عادة تحت عنوان المرسل إليه، في منتصف السطر وكمثال عليه

الموضوع : طلب تفصيل فواتير

5 محتوى الرسالة :

تستهل الرسالة بعد صيغ النداء بعبارات تمهيدية، مثل يسعدني أن أخبركم، أحيطكم علما...، وفي الفقرة الثانية يتم عرض الموضوع وطرحه؛ وفي الفقرة الثالثة يتم اختتام الرسالة بالعبارات الختامية .

6 التوقيع :

يأتي التوقيع عادة في أسفل الصفحة من اليسار، ويتكون التوقيع من وظيفة المرسل، وإمضائه واسمه، وهناك من يستخدم الحرف الأول من الاسم واللقب كاملا ومثال ذلك

المدير العام

هاني تيسير

المدير العام

هـ تيسير

7 الملحقات

هي الوثائق التي ترفق بالرسالة التجارية، كجدول الأسعار، مواصفات السلع، وتكتب تحت الموضوع مباشرة .

الموضوع : إرسال تفاصيل الأسعار

الملحقات : جدول الطلبيات المرسلة

ثالثا : أجزاء الرسالة التجارية

تتضمن الرسالة التجارية أربعة أجزاء أساسية وهي صيغ النداء، مقدمة الرسالة، عرض الموضوع، اختتام الرسالة .

1. صيغ النداء :

هي الصيغ التي يستعملها المحرر التجاري لجذب انتباه المرسل إليه، وتعبر عن احترامه للمرسل إليه، ومن هذه الصيغ نذكر

حضرة السيد ....

عناية السيد ....

رعاية السيد ....

2. المقدمة :

كثيرا ما يقف المحرر التجاري حائرا كيف ومن أين يبدأ رسالته، وتائها بين البداية المناسبة، وذلك لان الرسائل التجارية متعددة ومتنوعة، وتختلف أيضا البداية حسب مقام وصفة المرسل إليهم، وعلى كل نورد بعض صيغ المقدمة على حسب موضوع الرسالة.

إذا كان موضوع الرسالة

- ✓ عرض خدمة : يسعدني أن اعرض عليكم ......
- ✓ **إبرام اتفاق : يشرفنا أن نخبركم بتعجيل إبرام الاتفاق......**
- ✓ **تأكيد على رسالة : لقد أخبرناكم في رسالتنا المؤرخة ....../..../... رقم**

...... ونؤكد لكم ....

- ✓ **رد على رسالة: ردا على مراسلتكم المؤرخة: ..../...../. رقم .....**

تلقينا رسالتكم المؤرخة في ..../...../......... رقم ...../........ .

- ✓ **تسديد فاتورة : تسديدا لفاتورتكم المتعلقة ....والمؤرخة .... تم**

صرف مبلغ الفاتورة والمقدر .... برصيدكم لدى بنك ....

- ✓ **الاعتذار أو الرفض : رغم إلحاحنا على تنفيذ طلبكم، إلا أننا نعتذر**

عن عجزنا في تلبية طلبكم .

يؤسفني كثيرا أن أبلغكم اعتذاري لعدم ....

3. موضوع الرسالة

في هذا الجزء يقوم المحرر، بطرح الموضوع وإظهار كافة جوانبه، والغرض الرئيس من الرسالة .

4. عبارات الختام

تختلف عبارات الختام من رسالة لأخرى، حسب الموضوع، ولكن في نهاية المطاف وبصفة عامة يمكن استعمال عبارات ختامية متداولة .

✓ عبارات ختامية خاصة :

- إذا كلن موضوع الرسالة يتعلق بعقد صفقة: في انتظار تفعيل عقد الصفقة المتفاهم عليه، تفضلوا بقبول اسمي معاني التقدير والاحترام .
- طلب استفسار : في انتظار ردكم العاجل، تقبلوا سيدي فائق عبارات الشكر والتقدير.
- إذا كان موضوع الرسالة طلبية سابقة : نرجو الإسراع في تلبية طلبنا، وتقبلوا تحياتنا الخالصة .

✓ عبارات ختامية عامة

- تقبلوا كل شكر واحترام .
- تقبلوا باقات الود والاحترام .
- لكم منا أسمى معاني التقدير.

رابعا : أنواع الرسائل التجارية

بتتبع الرسائل التجارية المتداولة؛ وتفحص مواضيعها، وجدناها لا تخرج عن احد هذه المواضيع .

1. رسالة المؤسسة

هي رسالة مكتوبة، تعطي تصورا أوليا، وتعريفا للمؤسسة، من حيث تحديد غرض وجود المؤسسة .

✓ تشكيل رسالة المؤسسة **Mission Formulation**

عند تشكيل رسالة المؤسسة لابد من تحديد ستة أشياء وهي

- تحديد المنتج الرئيس للمؤسسة.
- تحديد الجمهور – منطقة السوق- .
- تحديد طريقة تسويق المنتج للجمهور وإيصاله .
- تحديد أسباب وجود المؤسسة **Competencies**
- تحديد نقاط تميز المؤسسة **Distinictive Competencies**
- تحديد نقاط قوة المؤسسة ونقاط ضعفها .

✓ مواصفات رسالة المؤسسة

- واضحة وسهلة الفهم .
- موجزة وقصيرة .
- تعبر عن تميز المؤسسة .
- تعبر عن قيم ومعتقدات المؤسسة .
- تمثل المرجع الذي يحكم تصرفات المؤسسة .

✓ أمثلة ونماذج على رسائل المؤسسة

• رسالة شركة مطاعم ماكدونالدز **Donald ,s Mc**

نسعى لإشباع شهية العالم بتقديم طعام جيد، مقدم بشكل حسن، وبسعر مقبول .

•رسالة دار البشير الإبراهيمي

تكمن رسالتنا في نشر المعرفة والثقافة، وتزويد الباحثين عن المعرفة وجمهور القراء بالكتاب الجيد، بثمن معقول .

2. رسالة الاستعلام

✓ تعريفها

هي الرسالة التي تحررها المؤسسة والتجار، قبل اتخاذ أي قرار بشان شراء سلع، أو طلب خدمة معينة من مؤسسات أخرى، قصد معرفة نوعية السلع وأسعارها، أو طبيعة الخدمات المقدمة وأسعارها .

وعلى محرر رسالة الاستعلام، ان يحدد بوضوح المستعلمات المطلوبة، او المستفسر عنها، وينبغي توجيه الشكر في مثل هذه الرسالة .

✓ مواصفاتها

•السهولة والوضوح .

•الدقة في التعبير .

•الإيجاز .

•تحديد الأمور المستفسر عنها .

•توجيه الشكر.

✓ نماذج

•يشرفني أن اطلب منكم موافاتنا بنوعية ومواصفات وأسعار أجهزة التبريد التي تنتجها مؤسستكم .

في انتظار ردكم تقبلوا تحياتنا الخالصة

•نرجو منكم التكرم علينا وتزويدنا بنوعية الخدمة المقدمة من طرف مؤسستكم، وتكاليف الاشتراك في الخدمة. مع الشكر.

3. رسالة الرد على الاستعلام

✓ تعريفها : هي الرسالة التي تكون ردا على رسالة الاستعلام المطلوبة،وتضطر المؤسسة المرسل إليها الرد على رسالة الاستعلام،حتى في حالة الرد السلبي .

✓ مواصفاتها :

•السهولة والوضوح .

•الإيجاز .

•دقة الرد .

•الرد على الاستفسارات المتعددة واحدا واحدا؛ تسلسليا .

•اللباقة والكياسة في حالة الرد السلبي.

✓ نموذج

•يؤسفنا إخباركم أننا لن نستطيع تلبية طلبكم ، بسبب نفاذ المخزون من السلعة المستفسر عنها .

4. رسائل الطلبية

✓ تعريفها : هي الرسالة التي يطلب بواسطتها السلع

✓ والخدمات، وترسلها المؤسسات إلى الممونين بعد الاستعلام،

وبعد اتخاذ قرار الشراء النهائي

✓ مواصفاتها

- الوضوح والدقة .
- ذكر نوع وكمية السلعة المطلوبة .
- توضيح مدد وكيفية طريقة التسديد .
- تحتوي على مدد وكيفيات الشحن .

✓ مثال

- نطلب منكم تزويدنا ب 200000 مبرد كهربائي من نوع ....

وذاتالرقم المرجعي.........، نرجو ان تسلم البضاعة قبل تاريخ

....../...../...... ، على ان تشحن جوا عن طريق الخطوط الجوية

........، وبعد استلام البضاعة ب 30 يوما يتم تحويل قيمة

الفاتورة على حسابكم الجاري .... في بنك ....

5. رسالة الإشعار

بعد أن تقوم المؤسسة المرسل إليها باستقبال رسالة الطلبية، ترسل رسالة الإشعار لإضفاء صفة الأمانة والصراحة مع زبائنها، وتطبيقا لمبدأ الائتما ن .

✓ مواصفاتها

- الدقة والإيجاز.
- الإشعار باستلام رسالة الطلبية .
- الإشعار بتنفيذ الطلبية، وتحديد موعد ووسيلة شحنها .
- الإشعار بإرسال البضاعة إلى عنوان المؤسسة الطالبة .

✓ مثال

- نعلمكم بوصول رسالتكم المؤرخة ..... والمرقمة .... ، والمتضمنة
- طلبية أجهزة التبريد الكهربائية من نوع.........، وذات مرجع ....،

طلبية أجهزة التبريد الكهربائية من نوع.........، وذات مرجع ....، بواسطة.........،

ومن المتوقع أن تكون في مخازن مؤسستكم يوم ..../...../......

6. رسالة الاحتجاج

في حالة عدم التزام المؤسسة المرسل إليه، أو عدم الرد على رسالة الطبية، أو تأخرالطلبية عن موعدها، أو ظهر خلل في بنود الصفقة، أو عدم مطابقة الصفقة للمواصفات المطلوبة، تلجأ المؤسسة الطالبة بتحرير رسالة احتجا، كخطوة أولى بطلب توضيحات حول تأخر الصفقة أو عدم موافقة السلعة لمضمون مواصفات الطلبية .

ويمكن أن يتحول الاحتجاج إلى رفض، ومن رفض إلى رفض مع طلب التعويض .

✓ مثال

- لقد طلبنا منكم إرسال مجموعة من المبردات الكهربائية، حسب

نص الرسالة التي أرسلناها لكم بتاريخ .... والمرقمة ....، قصد تسويقها في الموسم الصيفي، وقد حددنا موعد وصول البضاعة قبل انقضاء فصل الربيع .

وبالتحدي في شهر ماي، ولكن البضاعة لم تصلنا إلا في شهر نوفمبر أي في الخريف، لهذا نرفض استلام البضاعة .

7. رد على رسالة الاحتجاج

قد تعترف المؤسسة بالخطأ الذي حصل، وتتحمل تبعاته، وقد تنكر ذلك وتحاول تحميل المؤسسة الطالبة المسؤولية، ففي الحالة الأولى؛ تسرع المؤسسة إلى طمأنة الزبون، وتقدم لهم تفسيرات مقنعة عن سبب التأخير .

ومثال ذلك :

لقد تلقينا رسالتكم المؤرخة .... والمرقمة ....، التي تمتعضون فيها بسبب تأخر وصول البضاعة، وترفضون استلامها لأنها لم تصلكم في الوقت المناسب، يؤسفنا أن نخبركم أن التأخير راجع إلى إضراب وسائل النقل المختلفة بتاريخ ....نعبر لكم عن أسفنا عن الأضرار التي لحقت بمصالح مؤسستكم، ونؤكد لكم عن تحمل تبعات هذا الخطأ، ونتحمل تكاليف شحن البضاعة إلى مخازننا، وفي انتظار طلباتكم الجديدة....... نرجو منكم الثقة في إخلاصنا .

أما في الحالة الثانية، فعلى المحرر تقديم البراهين والأدلة، لإقناع الزبون بأن كل شيء تم حسب الطلبية

خامسا : نماذج مختلفة

1. النموذج الأول

نموذج رقم (1)

المرجع ..../..............

الجزائر, .../..../........

سيدي المدير الفاضل

تحية طيبة وبعد

بلغنا من خلال إحدى الصحف المحلية، أنكم قمتم بفتح مؤسسة جديدة متخصصة في صناعة الأدوية .

أعلمكم أن مؤسستنا .... تحت تصرفكم، ولمساعدتكم في تسويق منتجاتكم الدوائية إلى كافة التراب الوطني، علما أن شركتنا تملك الخبرة الكافية التي تجاوزت عقدين، في مجال توزيع الأدوية، نضع خبرتنا الطويلة بين يديكم .

سيزوركم قريبا؛ مندوبو شركتنا لتزويدكم بتفاصيل أكثر حول نشاطنا، لذا نطلب منكم مقابلتهم، والتفضل باستقبالهم، وفي الأخير تقبلوا تحياتنا الخالصة

المدير العام

2. النموذج الثاني

نموذج رقم (14)

المرجع......

الجزائر....../..../.....

عناية مدير.............المحترم

أعضاء الشركة المحترمين

تحية طيبة وبعد

الموضوع : طلب تموين

سيدي، إننا قمنا بإنشاء مؤسسة لتوزيع المشروبات الغازية والعصائر، ونحن الآن نبحث عن ممون بإمكانه أن يلبي طلباتنا بانتظام من هذه العصائر، وخاصة أننا علمنا جودة منتوجاتكم وعن أسعارها المذهلة .

وتتراوح حاجتنا بين ....في العام، لذا نرجو منكم تحديد أسعاركم وشروط النقل وكيفية الدفع التي تختارونها حسب منهج عملكم في حال تم تمويلنا، إذا كان ذلك بمقدوركم، في انتظار ردكم تقبلوا فائق التحية والاحترام .

مدير المؤسسة

3. النموذج الثالث

نموذج رقم (15)

رد على رسالة التموين

المرجع ....

الجزائر....../.../...

من : ....

إلى : ....

تحية طيبة وبعد

الموضوع : رد على طلب التموين

سيدي المحترم. لقد استلمنا رسالتكم المؤرخة بتاريخ .... ومرجعها .... والمتعلقة بتزويدكم بالعصائر من نوع .... وحجم ....

يسرنا أن نلبي طلبكم بالسعر .... لكل قارورة من حجم .... وسعر للقارورة من حجم ....، على أن يكون الدفع مؤجلا لمدة شهر، ابتداء من وصول الطلبية إليكم.

ونحن الآن ننتظر رسالتكم حول الكمية الأولى، ونذكركم بان الشحن سيكون برا بواسطة حافلاتنا، على أن تتكفلون مصاريف النقل. ولا يسعنا إلا أن نلفت انتباهكم إلى الاهتمام الواسع الذي نوليه لتنفيذ طلباتكم في الآجال التي تطلبونها، وضمن المواصفات العالية

وتفضلوا بقبول أسمى عبارات التقدير والاحترام

المدير التجاري

4. النموذج الرابع

نموذج رقم (16)

المرجع ....

المكان والتاريخ ....

السيد : ....

تحية طيبة وبعد

الموضوع : طلب كشف ثمن طباعة هدايا آخر السنة

تبعا لخدماتكم المعروفة بجودتها وإتقانها، عدا عن الشهرة التي تتمتع بها مطابعكم، نرغب في تحديد سعر طباعة مجموعة من الرزنامات المقدرة **20000** رزنامة ضمن هدايا آخر السنة، شبيهة بالنموذج المرفق لكم .

وفي حال توفر نموذج أفضل لديكم من نموذجنا المرفق، يرجى اطلاعنا عليه، مع تحديد ثمن جميع النماذج التي تقترحونها .

إن هذه الرزنامات تدخل في إطار هدايا آخر السنة، لذا نطلب منكم الإسراع في موافاتنا بأسعاركم المقترحة في اقرب وقت ممكن. شاكرين لكم حسن تعاونكم

مدير المشتريات

5. النموذج الخامس

نموذج رقم (17)

المرجع ....

المكان والتاريخ ....

المدير التجاري لشركة .... المحترم

الموضوع : ....

تحية خالصة وبعد

وفقا لطلبيتنا المرسلة لكم بتاريخ ....، تحت رقم ....، والمتعلقة

....

لقد استلمنا طلبيتكم بتاريخ ....، وقد وجدنا أن هناك نقص في عدد العلب من الأصناف

كما أن هذه الأصناف لا تحمل الملصقة القانونية على النحو التالي :

- صنف أ : ....
- صنف ب : ....

نرجو منكم تعويضنا الكمية الناقصة، وتدارك العلب التي تحتوي على الملصقة المبينة أعلاه، وبإرسال الكمية المطلوبة من اللاصق. وفي الختام نرجو تولية طلباتنا بعناية ودقة، مع أملنا أن نبقى صور التعامل والتعاون في جو من الأريحية، والصفاء .

تقبلوا سادتي كامل باقات الشكر

مدير ......

6. النموذج السادس

نموذج رقم (18)

المرجع ....

التاريخ ....

السيد .... المحترم

الموضوع : رد على رسالة احتجاج.

تحية وسلاما :

تلقينا رسالتكم المؤرخة بتاريخ........، تحت رقم............، المتعلقة

....

بصدر رحب، وسنقوم بمراجعة قسم الفوترة والمخازن، وكذلك بوليصة الشحن لمعاينة الخطأ .

ونخبركم أننا فيما بعد – أي بعد المعاينة- سنقوم بتعويض البضاعة الناقصة في غضون هذا الأسبوع .

تقبلوا فائق التقدير والاحترام

المدير .....

لرسالة

الاجتماعية

VI. الرسالة الاجتماعية

ظهرت الرسالة الاجتماعية قديما كوسيلة اتصال بين من تجمعهم صلة قريبة، او عواطف مشتركة .

أولا : تعريفها

الرسالة الاجتماعية: هي إحدى وسائل التواصل، والتعبير عن المشاعر والعواطف بين أناس تربطهم وشائج القرابة، أو صلات الصداقة والود .

ثانيا : مميزات الرسالة الاجتماعية

ليس هناك مميزات وخصائص محددة تتحلى بها الرسالة الاجتماعية، وإنما نستكشف هذه المميزات لإضفاء صفة الجمالية على الرسالة .

1. المميزات الموضوعية

- الوضوح

لا بد أن تكون الرسالة واضحة حتى يستطيع المرسل إليه أن يفهم معانيها وغرضها.

- سلامة اللغة

لا بد أن تكون لغة الرسالة سليمة، وسهلة وان تراعي مستوى وثقافة المرسل إليه .

- العاطفة

يطغى على الرسالة الاجتماعية العاطفة الجياشة، وعبارات المشاعر والأحاسيس التي يزفها المرسل إلى المرسل إليه .

- لغة التخاطب

تختلف لغة التخاطب من رسالة لأخرى، باختلاف المرسل إليهم، ونوع الرابطة

التي تربطهم ببعضهم، واختلاف موضوع الرسالة .

إذا خاطب المرسل أبيه مثلا، عليه أن يوقره ويحترمه، وان خاطب أخاه الأصغر، عليه أن يشعره بقربه منه ويسديه النصيحة .

- الطول والإسهاب

تتميز الرسالة الاجتماعية بالطول والإسهاب ، ففيها يعرض المرسل أحواله، ويستفسر عن وضع وصحة المرسل ويزف إليه البشائر.

- تعدد المواضيع

تتمل الرسالة الاجتماعية على العديد من المواضيع، ولا تقف عند موضوع معين شان الرسالة الإدارية والتجارية، بل تترك للكاتب حرية الإبحار في أي موضوع يطرق خياله .

2. مميزات الرسالة الاجتماعية الشكلية

- الورق المستخدم : عادة ما يتم الكتابة على ورق خاص بالرسائل، سواء أوراعادية من نوع 4A مسطرة، أو ورق مزخرف ؛ وهذا النوع يستعمل لكثر في الرسائل العاطفية، وتباع أوراق الرسائل في المكتبات .

- الخط : تكتب الرسائل الاجتماعية بخط اليد عادة، فعلى المرسل تحسين

خطه قدر ...الإمكان، فالخط يسهم في إضفاء صفة الجمال على الرسالة، ويسهل القراءة للمرسل إليه .

• نوع القلم :

استخدام الأقلام ذات الخط الواضح والجيد، سواء كانت ذات حبر جاف أو سائل، ومراعاة اللون ويفضل استخدام اللون الأزرق أو الأسود.

• عدد الورق :

إن عدد الورق المستخدم ؛ يعود إلى الحاجة والموضوع، فيمكن استخدام أكثر من ورقة إذا تتطلب الأمر ذلك. ولكن يجب الكتابة على وجه واحد من الورقة، وخاصة إذا تمت الكتابة بواسطة قلم حبر سائل .

• الهوامش

المساحة التي تترك فارغة بين كافة جوانب الورقة، فمراعاة الهوامش من شانه أن يلعب دورا كبيرا في جمال الورقة وتنظيمها .

• الترقيم

إذا تطلب الأمر باستخدام أكثر من ورقة، يجب ترقيم الأوراق حتى تسهل على المرسل إليه ترتيب الأوراق وقراءتها قراءة صحيحة .

• مراعاة علامات الترقيم

وقد سبق أن ذكرناها حينما تحدثنا عن شكليات الرسالة الإدارية .

• الظرف

يكتب عليه اسم المرسل إليه وعنوانه من جهة، واسم المرسل وعنوانه من جهة ثانية .

ثالثا : عناصر الرسالة الاجتماعية ليس ثمة عناصر محددة للرسالة الاجتماعية، ولا قواعد خاصة ملزمة للمحرر، بل هو حر في انتهاج الطريقة التي يختارها، ومع ذلك هناك عناصر يستحسن التقيد بها المحرر من قبل كتابة الرسالة

• التاريخ

تكمن أهمية التاريخ في المراسلات الاجتماعية، في معرفة تاريخ إرسال الرسالة .

• عنوان المرسل إليه

كتابة عنوان المرسل إليه، حتى تصل الرسالة إليه بسهولة وجنب ضياعها .

• اسم وعنوان المرسل

كتابة اسم المرسل، وعادة ما تكون في أخر الرسالة، وعلى الظرف ، حتى يتسنى للمرسل إليه معرفة من هو المرسل، وكتابة عنوان المرسل، لتبادل الرسائل مع المرسل إليه.

• موضوع الرسالة

موضوع الرسالة الاجتماعية متعدد ومتنوع ولا يتوقف، عند موضوع وحيد، فقط يكون أكثر من أربعة مواضيع في نفس الرسالة .

رابعا : تحرير الرسالة الاجتماعية

ذكرنا فيما سبق ان المحرر حر في اختيار الطريقة التي يتقنها، رغم ذلك سندعم المحرر بهذه الكيفية التي تساعده في تحرير رسائله .

1. البسملة

تفتح الرسالة الاجتماعية بالبسملة " بسم الله الرحمن الرحيم"، ومن ثم بالسلام "السلام عليكم ورحمة الله

صفة المرسل إليه	صيغة النداء
والد المرسل	والدي الطيب، والدي الغالي
ام المرسل	والدتي الحنونة، والدتي الطيبة
اخ المرسل	اخي العزيز
صديق المرسل	صديقي المخلص
خطيبة المرسل	خطيبتي الرائعة
خال/ عم المرسل	خالي/ عمي الموقر
أخت المرسل	أختي الغالية
ابن المرسل	ولدي البار

2. صيغ النداء

تستخدم عبارات النداء المناسبة، حيث يراعى صفة المرسل اليه ، ونسوق الامثلة في الجدول التالي :

3. التحية

يتم افتتاح الرسالة الاجتماعية بالتحية المناسبة، والتي تتناسب وموضوع الرسالة تناسب صفة المرسل اليه، وتلحق بعبارة وبعد، او عبارة اما بعد ومن الأمثلة على ذلك

- اسعد الله أوقاتكم وبعد.
- تحية عطرة .
- تحية إجلال وتقدير.
- تحية ممزوجة بالفل والياسمين
- تحية ملؤها الود والاحترام، اما بعد .

4. موضوع الرسالة

ويبدأ موضوع الرسالة بعد عبارة أما بعد، ونشير إلى انه لا توجد قواعد معينة تضبط تسلسل الموضوع، ولا توجد ضوابط تقيد المحرر، وقد تشتمل الرسالة على أكثر من موضوع، ولكن كلما تم مراعاة التسلسل في المواضيع والكلام، كلما أضفى على الرسالة صفة الجمال؛ كما إنها تعكس ثقافة المحرر.

5. الختام

لا توجد عبارة ختامية محددة، بل كل محرر يصطاد ما يشاء من مفردات اللغة، ونود

سرد بعض الأمثلة منها :

- والسلام ختام .
- السلام عليكم ورحمة الله
- استودعكم الله الذي لا تضيع ودائعه .
- مع خالص محبتي صديقكم رائد .
- المخلص لكم رائد .

خامسا : نماذج مختلفة

نموذج رقم **(19)**

رسالة ابن إلى والده

الجزائر في ..../..../.....

والدي الطيب

السلام عليكم ورحمة الله

تحية أزفها لكم بعبق الريحان والفل، أنا سعيد جدا وانأ امسك قلمي لأخط لكم سلاما حارا، وان كان الكلام يخونني لشكرك على ما أوصلتموني إليه، ويسعدني أن أخبركم أنني ناقشت رسالة الماجستير، وحصلت على رتبة مشرف جدا،بفضل الله وبركة دعائك، وبعد أن أكمل إجراءات الحصول على شهادتي، سأعود إلى ارض الوطن والى أحضانكم .

والسلام ختام

ابنكم المخلص

هاني

نموذج رقم (20)

رسالة صديق يخبر صديقه بخطبته

فلسطين في 2007/07/12

صديقي الوفي

تحية خالصة بالمحبة والود

بعد طول جفاء أمد جسر التواصل بيننا من جديد،

واغتنم الفرصة لأزف إليك خبر خطبتي التي تمت الأسبوع الماضي،

فقد كنت تلومني دوما على موقفي الرافض للزواج .

ولكني والحمد لله بعد أن اختارت لي والدتي فتاة متخلقة متعلمة،تقدس الحياة الزوجية، وتعرفت إليها وكأني اعرفها من قرونخلت،وتقدمت إليها وتمت الخطبة على سنة الله ورسوله، وبهذا الخبر اشطب نفسي من قائمة العزوبية، وفي الأخير أتمنى لك حياة طيبة، وأتمنى أن نبقى على تواصل دائم، والسلام عليكم ورحمة الله وبركاته .

صديقك

معتصم ناجي

نموذج رقم (21)

رسالة تهنئة من عم

رام الله 2007/08/07

ابن أخي الحبيب

تحية عطرة وبعد

ولقد بلغني، انك كنت ضمن قوائم الناجحين بالثانوية العامة، وبهذا الخبر السعيد الذي ادخل البهجة إلى نفسي، ارفع لك أسمى التهاني القلبية، وأسمى الأمنيات لك بالتوفيق في حياتك، وأتمنى لك حياة جامعية حافلة بالنجاح .

ولا شك أن النجاح حليفك، وخاصة انك كنت قدوة ومثالا في الذكاء، فألف مبروك لك ولوالديك ولنا جميعا والسلام .

عمك عبدالله معيزي

نموذج رقم (22)

تهنئة بالشفاء

كفر الديك، **2007/10/12**

أبي الغالي

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

لقد بلغني خبرا قض مضجعي، وقطف البسمة من شفتي، خبر مرضك، وبعد أن اتصلت بالبيت أكدت لي والدتي أنها كانت زائدة دودية، وتم استئصالها بعملية جراحية، وانك ألان خرجت من المستشفى بصحة جيدة.

احمد الله انك شفيت وعوفيت، أدامك الله تاج رؤوسنا

ابنك يعقوب

نموذج رقم (23)

تهنئة بمولود

فلسطين **2006/03/02**

صديقي المحترم عبد الغفور

تحية نابعة من صميم قلبي وبعد

لقد غمرني السرور، واجتاحتني أمواج البهجة، لما علمت ان فراشك ازدان بمولود جديد؛ لذلك اخط لك تهنئة خاصة، وأتمنى لك وله العمر السعيد المديد، وأدعو الله لزوجك الشفاء العاجل. وأتمنى أن يملا بكائه بيتك والسلام ختام

صديقك رائد ناجي

نموذج رقم (24)

تعزية صديق

فلسطين 200/05/05

صديقي الفاضل

تحية طيبة وبعد

لقد أذهلتني الفاجعة الأليمة التي نزلت داركم، وأوجعني المصاب الجلل الذي الم بكم، ولكن لا مرد لقضاء الله" كل من عليها فان ويبقى وجه ربك ذو الجلال والإكرام".

الموت سنة الله في خلقه، صديقي لقد عاش والدك الطيب مطيعا لربه، نقي السريرة، عرف بصلاحه وتقواه، وقد رحل من الدنيا وهو مدجج بخير زاد.

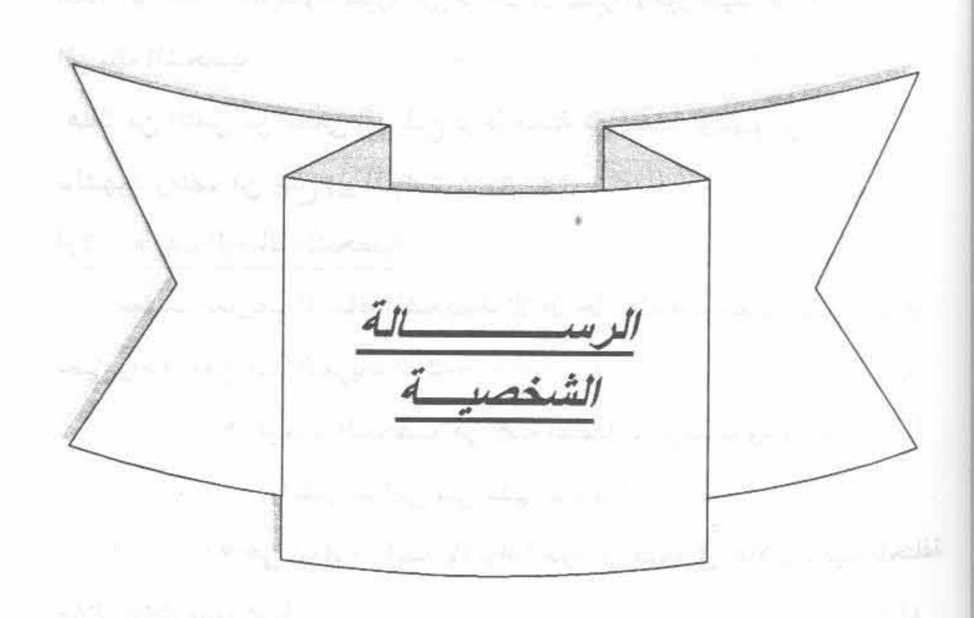
أسال الله أن يلهمكم الصبر والسلوان، وان يتغمد المتوفى بواسع رحمته، ويسكنه فسيح جنانه، انه على كل شيء قدير.

إنا لله وإنا إليه راجعون

والسلام عليكم ورحمة الله

صديقك

عبد اللطيف



VII. الرسالة الشخصية

خلق الله الإنسان، لعبادة الله وعمارة الأرض، وسخر له ما في السموات والأرض من اجل هذه الغاية، والإنسان في حياته الدنيوية يواجه مشاغل عديدة، ومن اجل مواجهة هذه المشاغل، وتنظيم أهدافه في الحياة يعمد الشخص إلى تحديد المعالم الرئيسة لأهدافه،والصورة التي يرغب أن تسير الأمور عليها عن طريق الرسالة الشخصية .

هناك من الناس من تسعى إلى بلوغ درجة معينة من العلم، ومنهم من يحلم بالشهرة، ومنهم من يجنح إلى الثراء .

أولا : تعريف الرسالة الشخصية

تعددت تعاريف الرسالة الشخصية، الا ان جل هذه التعريفات، تدور حول معنى واحد؛ ومن هذه التعريف نذكر :

- الرسالة الشخصية هي جملة معتقدات ورغبات وقيم الفرد، والقدرات التي يبني عليها قرارته.
- هي المعالم الرئيسة، لما يراد انجازه او تحقيقه في مجالات الحياة المختلفة خلال ثلاث سنوات قادمة .
- ويمكن تعريفها بانها اختصار لمقصد وغاية المرء في الحياة .

ثانيا : أهمية الرسالة الشخصية

يعتقد الكثير من الناس أن الرسالة الشخصية ليست بذات أهمية، في حين أن الدراسات أثبتت أن الرسالة الشخصية هي مصدر للأداء المميز، وفيما يلي نجمل

أهمية الرسالة الشخصية على النحو التالي :

- تساعد الرسالة الشخصية على تحديد أولويات الشخص .
- تسهيل عملية اتخاذ القرار.
- الإعداد والتنظيم الجيد للمستقبل.
- رسم معالم الطريق الصحيح لتحقيق الأهداف .
- تحديد معايير وقواعد النجاح .
- تساعد على تفجير الطاقة الكامنة في الإنسا ن .

ثالثا : مميزات الرسالة الشخصية

ذكرنا فيما سبق أن كل رسالة سواء كانت إدارية أو اجتماعية أو تجارية، تمتاز بصفات معينة، وهذه الصفات تتشابه في بعض الأحيا ن .

والرسالة الشخصية تمتاز بصفات تختلف بشكل جذري عم مميزات الرسائل السابقة، فيما يلي نبين أهم هذه المميزات :

1. تحديد الأهداف

تركز الرسالة الشخصية على أساسا على الأهداف المراد تحقيقها في حياة الفرد، وهذه الأهداف تتباين بين الناس، ويعود الاختلاف إلى طبيعة كل إنسان وتفكيره والفروق المادية والاجتماعية والثقافية، وبالتالي لا تعتبر الأشيله المطلوب عملها من، أو طرق انجاز الأعمال الوظيفية من الرسالة الشخصية .

2. الواقعية وقابلية التحقيق

لا بد أن تكون الأهداف المحددة واقعية وقابلة للتحقيق، فلا يتصور أن تكون أهداف الشخص وهمية وخيالية، ولا يمكن تحقيقها على ارض الواقع، فمثلا يحدد شخص هدفه في العيش وحيدا على كوكب بلوتو .

3. تعكس قيم الفرد الشخصية

تلعب قيم الفرد ومعتقداته دورا بارزا في تحديد جملة أهداف الفرد، فمثلا لا يعقل أن تكون أهداف المسلم تتنافى ودينه وقيمه .

4. الإيجاز

تتسم الرسالة الشخصية بالإيجاز، إذ توجز مقصد وغاية الشخص .

5. التعبير الايجابي

تعبر الرسالة الشخصية، عن الايجابية في عمل ما تريد، فلا تتضمن عبارات النفي، ومثال ذلك " أريد أن أكون ......". فلا يجوز أن تقول لا أريد أن أكون .....

6. كثيرا ما تتضمن الأفعال التالية: " أكون، أريد، افعل........"

7. التحديث

الرسالة الشخصية ليست جامدة لا تقبل التعديل والمراجعة، بل يمكن مراجعتها وتعديلها وتحديثها كلما كان مناسبا.

رابعا : تحرير الرسالة الشخصية

لتحرير الرسالة الشخصية، ثمة خطوات لا بد من مراعاتها والالتزام بها، وهذه الخطوات هي :-

1. تحديد الوقت

على محرر الرسالة الشخصية، تحديد الوقت المناسب الذي يكون فيه منفردا، ويتمتع بلياقة بدنية، وفكرية.

2. تحديد الهدف

تطرح على نفسك دائما سؤالا، ما هو هدفي في الحياة ؟ وتجيب عن هذا السؤال .

3. ترتيب الأولويات

يتم البحث في الأولويات والإمكانيات التي يمتلكها الشخص، فمثلا يقول

- إن اكبر قوة امتلكها هي ....
- إذا كان لدي مال ووقت سأفعل ....
- استمتع بعمل ....
- إن نقاط الضعف التي تعترين ....
- إن أحب الأنشطة لدي هي ....

4. اختيار القيم

يتم اختيار خمسة قيم لدى الشخص، وهي التي يشعر أن لها أهمية قصوى ، ومن الأمثلة على القيم " الشهرة، المحبة، السعادة، الغنى، الحرية .... الخ.

5. تحرير الرسالة

بعد تحديد الأهداف، وترتيب الأولويات والقيم، يكون الشخص مستعدا لترجمة الخطوات السابقة في رسالة موجزة .

خامسا : نماذج مختلفة

موذج رقم (25)

هدف حياتي أن أكون .... متميزا بأداء..........................

وان افعل......................... لنفسي ولغيري .

نموذج رقم (26)

سأكون .... صادقا محبا، أساعد نفسي وغيري

ل..............................

نموذج رقم (27)

أريد أن أكون محبا لزوجي، مخلصا لأهلي، أمينا بعملي، واحترم الآخرين .

السيرة الذاتية ومقابلات العمل

XI . السيرة الذاتية ومقابلات العمل

بعدما ينتهي الشخص من مرحلة الدراسة، أو عندما الاحتكاك بسوق العمل، يبدأ خطوة البحث عن عمل يتناسب وتخصص، فيبدأ بتتبع وسائل الإعلان المختلفة، والإعلانات المتخصصة في البحث طالبي العمل والوظائف الشاغرة .

يقوم بتحرير رسائل البحث عن وظيفة، وإعداد سيرته الذاتية، ويستعد للمقابلات الشخصية التي تجريها المؤسسة طالبة العمل، وهذا ما سنوضحه في هذا القسم .

أولا : مراسلات البحث عن وظيفة

لا شك أن القدرة على التواصل الجيد والفعال هو من فنون الكتابة الإدارية، ولا شك أيضا إن مهارات التواصل الجيدة تأخذك بيدك إلى وظيفتك، وخاصة أن رسائل البحث عن عمل أول المهارات التي يحصل عليها أصحاب العمل فيما يخص إثبات كفاءتك. وبالتالي لا بد ان تكون مفهومة وواضحة وسهلة التعبير.

1. رسالة طلب عمل

هي الرسالة التي ترفق عادة بالسيرة الذاتي، ومن ثم تطلب مقابلة عمل، وتنوه ببعض مهارات الشخص المرسل، يستعمل هذا النوع من الرسائل في الرد على إعلانات الوظائف الشاغرة، وتبين مؤهلات الشخص المتطابقة مع الوصف الوظيفي المعلن عنه .

2. رسائل الشكر

بعد تحرير الشخص طالب العمل رسالة طلب العمل المدعمة بالسيرة

الذاتية، وبعد أن يتم استدعائه لمقابلة العمل، ويجرى المقابلة، يتعين عليه تحرير رسالة شكر وهي عبارة عن الرسالة التي يحررها طالب العمل مباشرة للإعراب عن الشكر والامتنان لكل من أجرى معه المقابلة، ولكل شخص قدم المعلومات التي تتعلق بالمقابلة .

عادة تستخدم رسالة الشكر، للتعبير عن حسن النية والتعبير عن الإعجاب، ولدعم ترشحك، ويجب إرسالها خلال 24 ساعة التي تلي .

3. رسالة قبول الوظيفة

هي الرسالة التي التي يخطها طالب العمل، بعد أن تم ترشيحه للوظيفة، المعلن عنها لتأكيد قرار صاحب العمل بتوظيفه .

عادة ما تكتب هذه الرسالة بعد رسالة الشكر؛ وإجراء المقابلة، يهدف المترشح من خلالها على التأكيد على التزامه بشروط العمل(تاريخ البدء، الراتب ....)، ولتأكيد قرار صاحب العمل بتوظيفه .

4. رسالة الانسحاب

يسعى الإنسان دائما نحو الأفضل، ونحو العمل الذي يوفر له مزايا ورواتب أفضل، فقد يكون المترشح للوظيفة المعلن عنها موظفا في شركة أخرى لا توفر له مزايا الشركة طالبة العمل، أو قد يكون مرشحا لمنصب عمل في أكثر من شركة .

يفرض الواجب الأخلاقي على هذا الشخص؛ إخطار أصحاب العمل الآخرين بقرار الانسحاب، ويجب أن تعبر رسالة الانسحاب عن كامل الشكر والتقدير لصاحب

العمل، لأنه اخذ الطلب بعين الاعتبار، ولا بد على الشخص المترشح (ومن جانب اللباقة) ان قراره بالعمل في مؤسسة أخرى نتيجة تلائم مؤهلاته في هذه المرحلة مع الوظيفة التي اختارها.

ثانيا : رسالة التغطية

عند كتابة السيرة الذاتية، دائما تكتب رسالة توجز قدرات الشخص المترشح لوظيفة ما، وتظهر حماسه للوظيفة الشاغرة، وهذه الرسالة يطلق عليها رسالة التغطية .

1. تعريفا

هي الورقة الأولية التي يقوم بإرسالها طالب العمل إلى المؤسسة المعلنة عن الوظيفة الشاغرة، متضمنة معلومات عن الشخص، وترسل مع السيرة الذاتية باي وسيلة كانت فكس، أو بريد الكتروني .

2. أهمية رسالة التغطية

تكمن أهمية رسالة التغطية فيما يلي :

- التعبير عن الشخصية الايجابية لطالب العمل .
- دعم السيرة الذاتية .
- إظهار الحماس تجاه الوظيفة الشاغرة .
- تعد تمثيلا مباشرا لطالب العمل لدى صاحب العمل.

3. مواصفات رسالة التغطية

- استخدام ورق جيد النوعية .

- الكتابة بخط واضح ، وبقلم ذات خط جيد.
- عدم تكرار الكلمات في الكتابة .
- تنظيم الفقرات .
- سلامة اللغة وسهولتها.
- أن تكون الفقرات قصيرة، وذات نقاط محددة .
- أن تحرر الرسالة على صفحة واحدة .
- استعمال أفعال عملية لوصف ما تريد عمله.
- مطابقة الرسالة لفرصة العمل.
- أن تكون الرسالة محددة لشخص معين فقط .

4. محتويات رسالة التغطية

- المعلومات الأساسية

تكون في أعلى رسالة التغطية ، وتتضمن الاسم والعنوان ورقم الهاتف والنقال، والبريد الالكتروني .

- سبب الكتابة

حدد بدقة سبب كتابة رسالة التغطية، فمثلا اشر إلى مدى اهتمامك بالشركة، او انك تريد ان تشغل فرصة العمل التي تحتاجها الشركة .

اشر إلى اهتمامك في المجال واذا ما كنت متابعا لأخبار الشركة ....

- تقديم عن الشخص طالب العمل

يتم في فقرة واحدة تحدي المهارات والقدرات بشكل مختصر، لان السيرة الذاتية ستفصل كل شيء، ويمكن ان يتم

- إظهار مهارة خاصة لها صلة بالعمل
- إظهار واحدة من الانجازات التي تبين الخبرة في هذا المجال .

مع الإشارة إلى كيفية تسخير هذه الخبرة والمهارة لصالح الشركة .

- ذكر المهارات الإضافية

يمكن في هذا الجزء ذكر بعض المهارات الإضافية، كاستعمال الحاسوب بشكل جيد.... الخ.

- طلب مقابلة

طلب مقابلة مع صاحب العمل، مع ذكر وسيلة التواصل بريد الكتروني؛ فاكس ؛ تلفون ..... الخ.

ووضح بأنه في حالة علم وجود رد خلال أيام، فانك ستقوم بالاتصال به للتأكد من وصول سيرتك الذاتية .

- الشكر

يتم شكر مستقبل رسالتك وسيرتك الذاتية، للوقت الذي منحه لقراءة رسالتك والاهتمام بها.

خامسا : نموذج رسالة التغطية

الاسم واللقب : يعقوب تيسير

العنوان الكامل: ....

رقم الهاتف: ....

رقم الفاكس: (ان وجد)

البريد الالكتروني : ......

التاريخ

السيد : مدير الموارد البشرية

شركة : ....

الجزائر – شارع – ....

عناية السيد –...... المحترم

يسعدني الرد على إعلانكم بشان الوظيفة الشاغرة ....، كما نشر في الصحيفة المحلية .... بتاريخ .... علما أن مؤهلاتي تتناسب بشكل كبير مع متطلبات الوظيفة.

لقد قرأت عن شركتكم في الصحف المحلية، ولدي المعرفة الكاملة حول منتوجاتكم .... وأنا شغوفجدا بالعمل لدى شركة تعمل في ----------- وكنت اعمل في ------------

- إضافة إلى --------، فضلا على الشهرة الكبيرة لكم كأصحاب عمل، وأحيطكم علما أنني على معرفة ببعض برمجيات الحاسوب ....وسأكون ممتنا للمقابلة معكم للتعرف على قدراتي بتفصيل أكثر.

وأعلمكم أنني إذا لم استمع لردكم بعد عدة أيام، سأتصل بكم للتأكد من وصول رسالتي وسيرتي الذاتية، وخلال ذلك الوقت إذا رغبتم بمزيد من المعلومات سأكون سعيدا باتصالكم معي.

شاكرا لكم اهتمامكم بطلبي والوقت الذي منحتموني

الاسم واللقب

التوقيع

ثالثا : السيرة الذاتية

تمثل السيرة الذاتية، ملخصا عن مهارات وقدرات وخبرات والمؤهلات العلمية والعملية، للشخص طالب العمل. وهي بمثابة فيزا أولية لإجراء مقابلة شخصية لحصول المترشح على عمل .

- استعمال السيرة الذاتية

تستعمل السيرة الذاتية في حالة وجود إعلان عن وظيفة شاغرة، في هذه الحالة ترسل نسخة من سيرتك الذاتية ورسالة التغطية للتعبير عن مدى اهتمامك بالحصول على الوظيفة المعلن عنها .

في حالة وجود الاهتمام الشخصي بوظيفة معينة، وترغب بالتقدم إلى وظيفة ما رغم عدم وجود الشاغر ترسل السيرة الذاتية وهذا يظهر دافعيتك واهتمامك في الحصول على وظيفة، مما يدفع صاحب العمل بالاهتمام بسيرتك الذاتية ويأخذها بعين الاعتبار.

عندما يطلب منك التقدم بطلب الوظيفة كتابيا تعتبر السيرة الذاتية مرشدا ودليلا يساعدك في تعبئة النموذج بشكل جيد. تحديد جدول أعمال المقابلة من مناقشات واستفسارات .

- محتويات السيرة الذاتية

من المناسب قوله أن أساليب تقديم السيرة الذاتية، متعددة ومختلفة؛ وهذا يعتمد على وضعية صاحب السيرة الذاتية، وعلى الجوانب التي يريد إبرازها، فابسط مثال يمكن أن نقدمه، قد يتم التركيز على الجوانب العملية ويتم وضعها في البداية،

وقد يحدث العكس إن لم يكن لدى صاحب السيرة الذاتية خبرات عملية.

- البيانات الشخصية

وتشتمل البيانات الشخصية على

- الاسم واللقب .
- الجنس .
- الحالة الاجتماعية .
- العنوان .
- رقم الهاتف / النقال .
- البريد الالكتروني .

- الهدف المهني

يمثل هذا الجزء من السيرة الذاتية فرصة للتعبير عن هدف المهني، والمهارات التي يمتلكها صاحب السيرة الذاتية، ويمكن تلخيصها في جملتين على أن تكون المهارات والصفات قريبة من الوظيفة المرغوب فيها.

مثال على ذلك : الحصول على وظيفة مسؤول علاقات عامة، لأنني امتلك المؤهلات والعلاقات الشخصية والقدرة على حل المشكلات، وواثق من نفسي، ولدي القدرة على تحمل الأعباء المهنية المختلفة .

- المؤهلات العلمية (المستوى الدراسي)

يتم في هذا الجزء سرد المؤهلات العلمية التي تم الحصول عليها مع ذكر سنة البدء وتاريخ الانتهاء من الدراسة، ويمكن إضافة التقدير والمعدل

الجامعي، وبعضالمواد

التي يعتقد بان من المفيد ذكرها هنا .

وعادة ما يتم ترتيب المؤهلات من الأقرب زمنيا إلى الأبعد ومثال ذلك

شهادة الماجستير تم الحصول عليها من جامعة ...... بتاريخ ....

شهادة ليسانس تم الحصول عليها من جامعة .... بتاريخ ....

شهادة الثانوية العامة تم الحصول عليها من مدرسة .... بتاريخ

....

- الخبرات العملية

التطرق إلى الأعمال والمناصب التي قام بها وتقلدها صاحب السيرة الذاتية، وعادة يتم ترتيب التاريخ الوظيفي من الوظيفة الأقرب إلى الأبعد ويتم ذكر المسمى الوظيفي،وتتبعها وصفا موجزا لمهامك ومسؤولياتك، وإذا لم يكن لديك خبرات، يمكن ذكر الخبرات التطوعية التي قمت بها، مما قد ينعكس على سيرتك الذاتية ايجابيا .

2000 مدير محاسبات شركة مراد للالكترونيات وتتمثل مسؤولياتي خلال هذا العمل في مسك حسابات الشركة .

2002 استاذ جامعي جامعة .... سنة ثانية .... محاسبة

- التدريب

ذكر الدورات والمهارات التي تم الحصول عليها، سواء من مراكز التدريب

الخاصة، او من غيرها والتي تتناسب مع العمل المطلوب مثل مهارات الحاسوب، ويتم تدريب الدورات من الاقرب زمنيا فلابعد .مثال ذلك

2005/05/10 دورة في الاكسل مركز تنمية الموارد البشرية رام الله – فلسطين **3** شهور

2004/03/02 دورة في اللغة الانجليزية مركز تعليم اللغات الجزائر **6** شهور

- اللغات

يتم ذكر اللغات التي يعرفها ويتضمنها صاحب السيرة الذاتية

اللغة العربية	قراءة	كتابة	محادثة
اللغة الانجليزية	قراءة	كتابة	محادثة

- الهوايات

ذكر الجوانب الإبداعية، والأنشطة التي تمارسها في حياتك كالانتماء إلى جمعية او كتابة القصص

- المعرفون

يتم إدراج أسماء معرفين أو أكثر ضمن سيرتك الذاتية، يكون بمقدور صاحب العمل الاتصال بهم إذا رغب الحصول على معلومات إضافية، ويجب أن تكون على علاقة جيدة بالمعرفين، ولا بد من إخبارهم وطلب منهم ذلك قبل إدراجهم في السيرة الذاتية .

يفضل كتابة في أخر السيرة الذاتية (جميع الوثائق الثبوتية حاضرة عند الطلب)

3. مميزات السيرة الذاتية

- الموضوعية
  - ➢ سهولة اللغة وجاذبيتها للقارئ .
  - ➢ سهولتها من الأخطاء الإملائية .
  - ➢ عدم التناقض في طرح الأفكار .
  - ➢ يجب ان تعبر عن شخصيتك بكل صدق .
  - ➢ تعديل السيرة بما يتلائم والوظيفة الشاغرة .
  - ➢ مراعاة الترتيب والتناسق في محتويات السيرة الذاتية .
- الشكلية
  - ➢ استخدام ورق جيد النوعية، ابيض اللون من مقاس A4

أن تتكون السيرة الذاتية من ورقة أو ورقتين على الأكثر.

  - ➢ استخدام علامات الترقيم .
  - ➢ إرفاق رسالة التغطية دائما .

4. قواعد كتابة السيرة الذاتية

عند كتابة السيرة الذاتية، لا بد من مراعاة هذه القواعد .

- استخدام كلمات وعبارات تجذب صاحب العمل .
- استخدام الكلمات المعبرة عن شخصيتك، بطريقة صادقة .
- استخدام الأفعال المؤثرة مثل (بادرت، أسست، أنجزت، أشرفت، أدرت،راقبت، انشات ..الخ) .

- استخدام جمل مؤثرة مثل
- لدي قدرة كبيرة على تحمل ضغط العمل.
- استطيع تنظيم إدارة الوقت بشكل جيد .
- لدي القدرة على اتخاذ القرار المناسب .

استخدام ورق ذي جودة عالية

يدل عل استعدادك المهني وقدرتك

سهولة اللغة وحسن توظيفها

يدل علي وجود مهارات الإتصال الجيد

تبسيط المعلومات المعقدة وتوصيلها بشكل جيد

يدل على التروي والتفكير الدقيق

تنسيق محتويات السيرة الذاتية

يدل علي قدرة الشخص علي الحكم الجيدعلى الأمور

عدم وجود أخطاء إملائية

يدل على دقة الملاحظة والاهتمام بالتفاصيل

رابعا : نموذج السيرة الذاتية

1. البيانات الشخصية

- الاسم واللقب : هاني تيسير ناجي
- تاريخ ومكان الازدياد : **26 / 01 / 1976** – فلسطين
- الحالة الاجتماعية : متزوج
- العنوان : شارع .... مدينة .... فلسطين
- الهاتف : .... نقال ....
- البريد الكتروني : ....

2الهدف المهني

إداري متميز، ابحث عن منصب وظيفي، في شركة رائدة، لدي قدرة على الاتصال الجيد ، واثق من نفسي، مبادر، استطيع تحمل ضغط العمل، كما أني امتلك قدرات تنظيمية وإدارية فعالة .

3المؤهلات العلمية (الشهادات)

- **1996-2000** ليسانس إدارة إعمال – جامعات النجاح الوطنية

مساقات الدراسة : إدارة الوقت ، مبادئ الادارة / موارد بشرية .

- 1995-1996 شهادة الثانوية العامة من مدرسة ....

بمعدل ....

4 الخبرات

2001-2003 تحصلت على منصب مساعد إداري قسم الموارد البشرية،في مجموعة المستثمر العربي للصناعات البلاستيكية .

2003-2007 نائب مدير قسم الاتصال في البنك العربي، وتتمثل مسؤولياتي في التنسيق والاتصال بين أقسام البنك الداخلية والخارجية .

5 الدورات التدريبية

- دورة تدريبية في مجال اكســـــــل، لمدة شهور، مركز فلسطين للإعلام الآلي- رام الله
- دورة في مجال اللغة الانجليزية، لمدة 3 شهور مركز تعليم اللغات - كفر الديك .
- دورة تدريبية في مجال إدارة الوقت ، مدة شهرين، دار الادارة رام الله .

6 اللغات

- اللغة العربية، محادثة وكتابة وقراءة .
- اللغة الانجليزية محادثة وكتابة وقراءة .

7 الهوايات

- كرة القدم .
- المطالعة .

8 المعرفون

- بدر ناجي مدير إداري لشركة .... هاتف............
- عبد اللطيف تيسير يعقوب مدير دائرة السير...................... هاتف...........

خامسا : المقابلة الشخصية

يخضع طالب الوظيفة الشاغرة، إلى مقابلة شخصية يجريها في مؤسسة العمل المطلوب شغله فكيف يتم إجراء مقابلة ناجحة ؟ هذا ما سنتعرف عليه :-

1. التخطيط

لا بد من التخطيط، الجيد قبل المقابلة، وتوقع الأسئلة التي ستطرح ومحاولة الإجابة عليها بدقة قبل المقابلة، ومعرفة الأشياء المتعلقة بالوظيفة على النحو التالي :

- المؤسسة : معرفة اسم المؤسسة، ومديرها، وعنوانها، ومنتوجاتها

- الوظيفة : معرفة مسمى الوظيفة، المهام الأساسية، الراتب المتوقع.
- لجنة المقابلة : معرفة أسماء الأشخاص وطرق اختيار الموظف .
- وضع إجابة نموذجية لسؤال حدثني عن نفسك .
- التقديم الجيد : التفكير بالتقديم الجيد، الذي يبرز قدرات وشخصية الشخص المترشح للوظيفة، والتركيز على الانجازات .

تحديد مواطن القوة: حدد مواطن القوة والتميز، والتي تنفرد بها والبعد عن نقاط الضعف وإخفائها .

2. الأسئلة التي يطرحها المقابل عادة

- ما سبب رغبتك بالعمل في شركتنا ؟

يجب ان يتضمن ردك مزايا الشركة، من خلال المعلومات التي جمعتها عن الشركة .

- ما الذي أحببته في عملك السابق والذي كرهته ؟

عليك توخي الحذر الشديد بالإجابة، بحيث لا تتذمر من العمل السابق، لان المقابل يبحث عن اي صفة للمترشح، بل يجب أن يكون ردك دبلوماسيا، وان تمدح العمل السابق .

- ما هي أسباب ترك العمل السابق ؟

اشرح بصدق أسباب تركك للعمل، كن لبقا ودبلوماسيا .

- حدثني عن عملك السابق باختصار ؟

يجب ان تشمل أجابتك المهارات والمهام التي أسندت إليك، والتركيز على المهام ذات العمل الجديد .

- حدثني عن نفسك ؟

سؤال يربك الكثير من المترشحين، مع ان ظاهر السؤال هو التحدث عن نفسك بإسهاب لكن عليك ان تفهم المغزى الحقيقي من السؤال ومحاولة توجيه مسار الحديث نحو شيء من إمكانياتك .

- ماذا تطمح بعد مدة من العمل معنا ؟

لابد أن تعكس أجابتك احترافك المهني،وتكون الإجابة من خلال المعلومات التي جمعتها عن الشركة، (أقسامها)، وبناء عليها تتحدث عن طموحك في الانضمام إلى الأقسام الواعدة في الشركة .

- ما هو الموقف الأصعب الذي واجهته ؟

جزء إجابتك على جزأين، عرف معنى المصاعب والعقبات، وثانيا وضح كيفية التصرف الحسن في مثل هذه المواقف .

- هل تفضل العمل الجماعي ؟

عليك معرفة المغزى من السؤال، فإذا كان يرمي إلى معرفة انسجامك مع العمل الجماعي، فإذا كان هو المغزى تجيب " أكون سعيدا آن اعمل ضمن فريق جماعي وخاصة إذا تطلبت ظروف العمل."

- لكن مؤهلاتك أعلى من المستوى المطلوب ؟

فإذا كانت الوظيفة فعلا اقل من مستوى مؤهلاتك، ولكنك بحاجة للعمل، فاجب بأنك تتطلع لشيء جديد مختلف .

- ما هو الراتب المتوقع أن تحصل عليه ؟

عليك أولا معرفة، مستوى الأجور والرواتب في الشركة المتقدم لها، إذ أن طلبك العالي يخرجك من المنافسة، وطلبك الأقل يجعلك الخاسر

- متى تستطيع البدء في العمل ؟

اجب بسرعة في أسرع وقت ممكن، ولا تحاول وضع عقبات وتحديد فترات زمنية محددة .

3. توجيهات يوم المقابلة

- الحضور المبكر.
- المظهر الجذاب .
- اختيار اللباس المناسب .
- إحضار ملفا يحتوي على :
  - الإعلان .
  - رسالة طلب عمل .
  - صورة عن السيرة الذاتية .
  - رسالة دعوة للمقابلة .
  - معلومات حول الشركة .

  - التخطيط قبل المقابلة .
  - صورة شخصية .
  - شهاداتك ومؤهلاتك وخبراتك .

ويقسم الملف بأوراق لاصقة صفراء وورق ملاحظات .

4. توجيهات أثناء المقابلة

- لا تجب عن الأسئلة (بنعم أو لا)، بل حاول الرد عليها بالإيضاح .
- سوق نفسك عن طريق تقديم معلومات بالطريقة الجيدة حول نفسك .
- التركيز على مهاراتك وخاصة مهارات الاتصال والوعي الوظيفي.
- التركيز على المهارات التي تكون قريبة عن الوظيفة الشاغرة .
- عدم ذكر معلومات سلبية لأنها ستجر عليك المزيد من الأسئلة الإضافية .
- استعمل كلاما مهذبا، لينا .
- اتفق مع الشخص الذي يجري لك المقابلة .
- تكلم بصوت مسموع ؛ وهادئ ورزين .
- الجلوس باعتدال .

- تركيز عينيك على الشخص المقابل .
- الابتسامة باعتدال .
- الميل إلى الأمام عند الاستماع والإجابة، ولا تنظر إلى الأعلى .

5. الشكر

في نهاية المقابلة عليك أن توجه شكرك وامتنانك للشخص المقابل وكمثال على ذلك السيد الفاضل .... لقد سررت جدا بلقائنا ومناقشتنا، شكرا على إفادتي حول.................. أؤكد لكم اهتمامي بالوظيفة ومن المفيد البقاء على اتصال .

هل يمكنني أن اذهب



XII . التصنيف والترتيب وحفظ الوثائق

بعد أن تطرقنا في هذا الكتاب إلى موضوع المراسلات بشكل عام والمراسلات الإدارية بشكل خاص، ارتأينا إضافة هذا الجزء من الكتاب نظرا لعلاقة هذا الجزء بالمراسلة الإدارية، وكذلك لإتمام موضوع المراسلة الإدارية كتابة وترتيبا، سنتطرق في هذا الجزء إلى التصنيف، والترتيب، وكيفية حفظ الوثائق الإدارية .

أولا : الفـــــرز

يمثل الفرز أولى خطوات تنظيم المراسلات، تمهيدا لتصنيفها وترتيبها وحفظها.

1. وتتم عملية الفرز برد المراسلات إلى أنواعها التالية :

- رسائل بريدية : يتم وضع الرسائل التي تم إرسالها عن طريق البريد سواء كانت عادية أو مستعجلة .
- رسائل سرية : تصطبغ بعض المراسلات بالصبغة السري، نظرا لحساسيتها، أو لأنها تمس جانبا كبيرا من الأهمية، وبالتالي لا يسمح لأحد بالاطلاع عليها إلا العنيين بالأمر.
- رسائل عامة : هي مراسلات الادارة الرسمية إلى الجهات المختلفة .
- رسائل خاصة : هي الرسائل التي تخص المدير أو مسؤول القسم، فلا يتم تسجيلها ولا فتحها إلا بإذن مسبق من المعني بالأمر.
- الفاكسات : هي الرسائل التي ترسل عن طريق جهاز الفاكس .

- البريد الالكتروني : هي الرسائل التي يتم تداولها الكترونيا، عن طريق البريد الالكتروني ، بالياه واو الهوت ميل .

2. التأكد من محتويات المراسلة من حيث :

- التأكد من عنوان المراسلة وموضوعها .
- التأكد من جهة المرسل والمرسل إليه .
- التأكد من وجود المرفقات المذكورة في صلب المراسلة .
- التأكد من سلامة المراسلة ووضوحها .

3. تقسيم المراسلات .

تقسيم المراسلات إلى بريد صادر أو وارد أو للمتابعة .

- البريد الصادر

– هو المراسلات الإدارية التي تصدر عن الادارة أو احد أقسامها إلى جهة أخرى، سواء كانت داخلية (بين الأقسام)، أو خارجية بين الادارة وإدارات خرى سواء كانت هذه المراسلة ردا على مراسلة أخرى، أو طلب معلومات من إدارة أو مؤسسة ما .

– تسجيل البريد الصادر : يتم تسجيل المراسلة الصادرة في نموذج البريد الصادر عادة ما يبدأ برقم متسلسل يبدأ مع العام وينتهي بنهايته .

موذج رقم (26)

رقم المراسلة	التاريخ	المرسل اليه	المرفقات	مضمون المراسلة	رقمها	الادارة المصدرة	ملاحظات

- البريد الوارد

- هي المراسلات الإدارية التي تصدرها الإدارات والمؤسسات الخارجية أو الأقسام الداخلية (للإدارة العامة) .

- تسجيل البريد الوارد: يتم تسجيل البريد الوارد في نموذج معين من طرف الادارة .

نموذج رقم

التاريخ......./....../..........

الرقم	الجهة المعنية	بيانات عن الوارد				رقم الملف	بيانات التوزيع			المتابعة		الملاحظات
		المرفقات	للنسخ				القسم	المعني	التوقيع	(1)	(2)	

- **المتابعة :**

تكون المتابعة عادة على المراسلات الواردة، حيث ينم متابعة بعض المراسلات الواردة بغرض الرد عليها، فعملية المتابعة تهدف إلى تقليل عملية التأخر في الرد على المراسلات ، هذا وخاصة أن بعض المرسالات تحتاج الي بعض الوقت للرد عليها مما يعكس صورة جيدة للإدارة المرسل إليها .

نموذج رقم (28)

مؤسسة رقم : ....

إدارة التاريخ: ...../../.......

<u>مذكـــــــرة متابـــــــعة</u>

إلى : ....

من : ....

السلام عليك ورحمة الله

فيما يلي بيان بالمراسلات التي سلمت إلى إدارتكم/لكم

رقم الوارد	المصدر	التاريخ	اسم المستلم	تاريخ المتابعة

حيث انه لم يرد ما يفيد اتخاذ إجراء بشأنها، على الرغم من متابعتي هاتفيا في التاريخ الموضحة في البيان،نرجو تزويدنا ما تم حوله .

تقبلوا مني خالص التحية

إدارة سكرتيرة

ثانيا : التصنيف

هي عملية تقسيم المراسلات والوثائق الإدارية والسندات، إلى مجموعات ذات صفات مشتركة، أو ذات مواضيع متشابهة، ووضعها مع بعضها للوصول إليها بسرعة عند الحاجة.

1. أنواع التصنيف

- التصنيف الموضوعي : يتم بواسطته تصنيف المستندات والأوراق، بحسب موضوعها ووضعها ، تحت عنوان واحد .

- ايجابيات التصنيف الموضوعي

➢ سهولة الوصول إلى الملف المطلوب إذا عرف موضوعه .

➢ تقسيم الموضوعات إلى فصول وأبواب .

- عيوب التصنيف الموضوعي

➢ البطء ، إذ يتعين على الموظف قراءة المستند جيدا، لإدراجه تحت الموضوع المتعلق به .

➢ زيادة التكاليف اذ انه قد يحتاج إلى موظفين مدربين .

- التصنيف حسب الشكل : يتم تصنيف كافة المستندات الأوراق بحسب شكلها .

- ايجابيات التصنيف الشكلي

➢ سهولة الوصول إلى الملف المطلوب إذا عرف نوعه وشكله .

➢ سهولة الطريقة وبساطتها.

- عيوب التصنيف الشكلي

➢ البطء في عملية البحث المطلوب .

➢ تعدد مواضيع المستندات رغم ان نوعها وشكلها واحد، مما يوقع الموظف في خلط .

- التصنيف الجغرافي : يتم تقسيم المستندات والوثائق والمراسلات الإدارية المتشابهة حسب المناطق الجغرافية، إما بالقارات، أو الدول، أو المدن

- ايجابيات التصنيف الجغرافي

➢ يمكن استخراج الملف المطلوب عند معرفة المنطقة الجغرافية .

➢ لا حاجة لاستخدام الفهارس .

➢ صعوبة الخلط بين ملف الأشخاص الذين تتشابه أسمائهم .

- سلبيات التصنيف الجغرافي لا يمكن استخراج ملف شخص إلا إذا عرف اسمه وعنوانه .

- الاختلاط على الموظفين الذين يقومون بالترتيب فيما بعد، فيصنفون بعض الملفات في غير مناطقها لجهلهم بأسماء المد ن

ثالثا : الترتيب

هو عملية ترتيب الوثائق والمراسلات والمستندات في ملفات خاصة، بعد عملية تصنيفها، قصد الوصول إليها بسرعة عند الاقتضاء والحاجة .

1. مميزات الترتيب

- الوصول إلى المستند بأقصى سرعة ممكنة .
- تحديد موقع المستند المطلوب .
- إمكانية الوصول إلى السند المطلوب دون الرجوع إلى الموظف الذي قام بالترتيب .
- تنظيم الأوراق والمراسلات كي لا تختلط .

2. أنواع الترتيب

- الترتيب الهجائي : يتم ترتيب الوثائق والمستندات على حسب تسلسل الحروف الهجائية، ويتم الترتيب على أساس الحرف الأول فالثاني .... إلى أخر الكلمة، وإذا اشتركت الكلمة في نفس الحروف يتم الرجوع إلى الحرف غير المشترك بين الكلمتين، وعلى أساسه تتم عملية الترتيب في أدراج مخصصة لذلك، وتكتب عليها بطاقات إرشادية حرف (أ) أو حرف (ب) .... الخ .

- الترتيب الرقمي : يتم ترتيب الوثائق حسب الأرقام، آذ انه يوضع

رقم على كل ملف، حسب ترتيبه عند إنشائه، فمثلا إذا كان مائة ملفا يتم ترتيبها على التوالي من 1 – 100، وكلما يفتح ملفا جديدا يأخذ الرقم الذي يلي الرقم الأخير المستعمل .

غير أن هذه الطريقة تستلزم استعمال بطاقات، يكتب عليها اسم الشخص، إضافة إلى رقم الملف الممنوح له .

- الترتيب الهجائي الرقمي : هذه الطريقة تجمع بين الطريقتين السابقتين (الهجائية، الرقمية) حيث يتم ترتيب المستندات التي تنتمي لحرف واحد من الحروف الهجائية، ويكتب عليها بطاقة إرشادية بداية الحرف، فمثلا (ب)، ثم يتم إعطاء الملفات الموضوعة تحت الحرف أرقاما تبدأ من 01- إلى أخر الملفات، وهكذا بالنسبة لباقي الأحرف .
- الترتيب الزمني : يتم ترتيب المستندات والمراسلات حسب تاريخ تسجيل المراسلة او وصولها، او صدورها .

رابعا : الحفظ

هو عملية حفظ الوثائق والمراسلات، أو صور عنها وتخزينها بالطريقة التي تضمن سلامتها، وتكفل سرعة الوصول إليها عند الحاجة، حيث تتم وضع كافة الأوراق والمراسلات والمستندات، داخل علب من الورق المقوى ، أو الملفات البلاستيكية لوقايتها من التلف والضياع، وللتأكد من صحة المعلومات الواردة فيها عند الاقتضاء .

1. طرق الحفظ

يتم حفظ وتخزين الوثائق والمراسلات، سواء كانت الأصلية أو صورة عنها، بإحدى الطرق التالية : -

- ألطريقة الأفقية : تستعمل في حفظ الوثائق والمراسلات فوق بعضها البعض، وعادة ما تكون في مكان مسطح كالرفوف والخزائن المعدة لذلك، ويلصق على كل ملف محفوظ لاصق اخضر اللون، او من الورق المقوى، يكتب عليها موضوع الملف ليتسنى الرجوع إليه بسرعة .

- الطريقة الواقفة : يتم حفظ الوثائق والمستندات بشكل عمودي، على جانبها العرضي بعضها ببعض، وتستعمل هذه الطريقة في حفظ الكتب والملفات المحفوظة في علب مصنوعة من الورق المقوى، المكتوب عليها الموضوعات التي يحتويها كل ملف .

- الطريقة العادية : ترتيب الوثائق والمستندات الخاصة، بموضوع معينولشخص واحد في ملف واحد، ويتم وضع ملصق صغير صفراء او من الورق المقوى يكتب عليها اسم الشخص وكذلك موضوعه ؛ لتيسير الرجوع اليه ..

2. أنواع الحفظ

يتم حفظ الوثائق والمستندات النادر استعمالها بأحد الأنواع التالية :

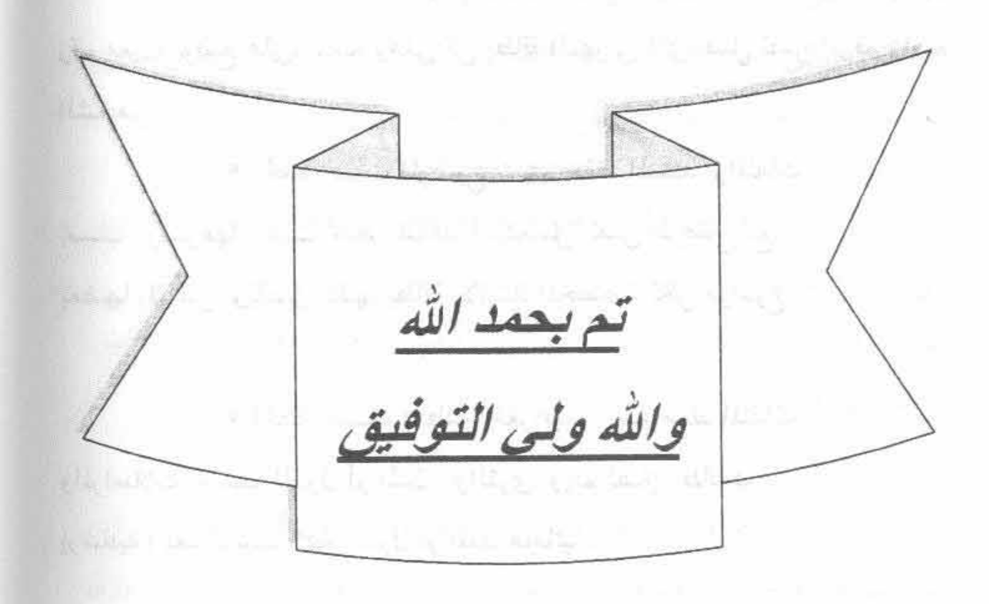
- الحفظ حسب الأحرف : حفظ الوثائق والأوراق والمستندات حسب أسماء الأشخاص والمؤسسات والادارت، بكتابة الاسم على الملف، ثم وضعها على الرفوف والإدراج بحسب كل حرف هجائي، مع وضع كل بطاقة إرشادية على كل ملف .

- الحفظ حسب الأرقام : يتم حفظ الملف أو المستندات بإعطائها رقم معين، يوضع على الملف، وعلى كل بطاقة الفهرس التي تحمل نفس الرقم واسم الشخص .

- الحفظ حسب الموضوع : يتم حفظ المستند، والملفات بحسب موضوعها ، بحيث تحفظ الملفات التيتحمل، نفس الموضوع مع بعضها البعض، ويلصق عليها بطاقة الإرشاد المخصصة لكل موضوع .

- الحفظ حسب المنطقة الجغرافية : يتم حفظ الملفات والمراسلات، حسب الدول أو المدن ا والقرى، ويتم لصق بطاقات إرشادية ؛ بعد ترتيب أسماء الدول أو المدن هجائيا .

- الحفظ حسب الشكل الزمني : يتم حفظ المراسلات والملفات حسب التسلسل الزمني، ويتم لصق بطاقات إرشادية، يكتب عليها الأشهر والسنة .



الفهرس